

Les Bons Clics

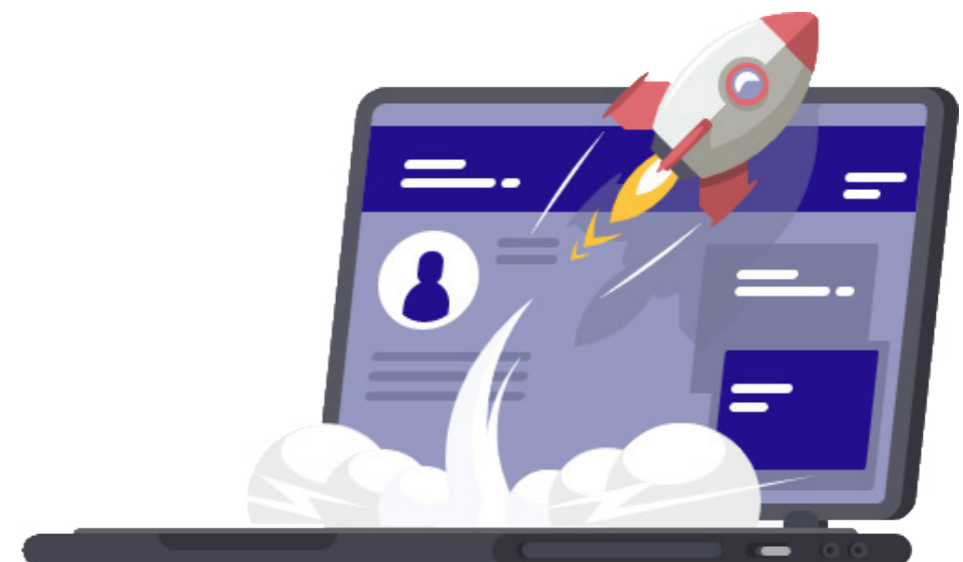
Certification Ux Design
2019 - 2020

Sylvie Badie-Levelt
Ugo Bendeks
Élodie Valentin
Benjamin Viillard
Margaux Vignal



Sommaire

1. Naissance du projet	3	4. De l'idéation au prototypage	43
a. Poser le contexte	4	a. Répondre aux problématiques des utilisateurs	44
b. Introduire les objectifs de WeTechCare	7	b. Concevoir la nouvelle plateforme	47
c. Reformuler la problématique	8	c. Se lancer dans le prototypage	49
d. Présenter l'équipe	9		
e. Sélectionner la méthodologie	10	5. Du prototypage aux tests utilisateurs	63
f. Créer un rétroplanning	11	a. Organiser les tests utilisateurs : méthodologie	64
		b. Synthétiser les enseignements des tests	66
2. Comprendre le contexte	12		
a. Analyser l'existant : notre approche méthodologique	13	6. Recommandations et conclusion	73
b. Exploiter les données WeTechCare : approfondissement de la connaissance utilisateur	14	a. Recommandations générales	74
c. Formaliser un rapport d'étonnement : un regard extérieur sur l'UI / UX	15	b. Prioriser les évolutions fonctionnelles	78
d. Mapper les parcours existants : analyse du sitemap	16	c. Aller plus loin : déclinaisons mobiles	79
e. Réaliser un audit du site actuel : comprendre les freins à la navigation	17	d. Conclure	85
f. S'inspirer des bonnes pratiques : benchmark des plateformes d'apprentissage	20		
g. Enrichir la réflexion : le design inclusif	23	Annexes	86
3. Étudier les utilisateurs	25		
a. Formuler les hypothèses	26		
b. Organiser les entretiens et les phases d'observation	27		
c. Analyser les entretiens utilisateurs	29		
d. Créer les personae	35		



1. Naissance du projet



1. La naissance du projet

a. Poser le contexte (1/3)

Une initiative Emmaüs Connect

Un constat : 13 millions de personnes en France sont exclues ou en difficulté avec les usages du numérique. Cela représente un véritable défi pour les pouvoirs publics à l'heure de la dématérialisation, où tout ou presque se fait via internet : déclaration d'impôt, demande d'aides sociales, gestion de ses comptes bancaires, etc.

Des études ont montré que les facteurs déterminants de la précarité numérique sont multiples :

- **Territorial** : 50% des non-internautes résident dans des communes de moins de 20 000 habitants
- **Niveaux d'étude et de revenu** : la moitié des non-internautes et le quart des internautes distants disposent d'un niveau d'étude élémentaire ou collège
- **Age et situation familiale** :
 - 66% des non-internautes ont plus de 65 ans ;
 - Les personnes au foyer ou vivant seules se sentent moins compétentes pour utiliser un ordinateur (50% et 51%, contre 67% en moyenne) ;
 - 17% des 12-17 ans se sentent peu ou pas compétents pour utiliser un ordinateur.

Pour répondre à ses nouveaux besoins, Emmaüs a développé plusieurs initiatives dont WeTechCare. Cette start-up sociale s'occupe de développer des services digitaux d'accompagnement aux usages numériques avec plusieurs plateformes :

- Clic'n'job, pour accompagner à la recherche d'emploi.
- Les Bons Clics, une plateforme pédagogique pour accompagner les publics en difficulté sur le numérique.

Notre étude sur l'amélioration de l'expérience utilisateur concerne la plateforme Les Bons Clics. Elle a été développée sur la base des résultats de travaux sociologiques portant sur l'inclusion numérique : notamment les questions d'évaluation du niveau de la personne en précarité numérique et des thématiques pédagogiques à aborder en priorité.

Les chiffres clés de la précarité numérique :

- 13 millions de Français se déclarent en difficulté avec le numérique
- 40% des Français sont inquiets à l'idée de réaliser leurs démarches en ligne
- 76% des Français se disent prêts à adopter de nouvelles technologies ou services numériques dont les deux tiers progressivement
- 1/3 des Français estiment qu'un accompagnement dans un lieu dédié est le plus adapté pour maîtriser les usages numériques



1. La naissance du projet

a. Préciser le contexte (2/3)

Une plateforme pour former les populations exclues numériquement

Les Bons Clics est une plateforme d'apprentissage adressant plusieurs cibles :

- **Les « formateurs » ou « aidants ».** Ils animent des ateliers de formation dans le cadre d'activités associatives ou liés à des démarches administratives (ex. pôle emploi). Ces personnes exercent dans des « structures », ils peuvent être salariés ou bénévoles.
 - **Les « étudiants » ou « apprenants ».** Ce sont des personnes en difficulté avec le numérique. Les Bons Clics leur permet de se former via des cours et des exercices disponibles gratuitement sur le site.
 - **Les « formateurs informels » ou « aidants informels ».** Ils accompagnent une personne en difficulté numérique en dehors d'un cercle associatif ou professionnel (hors structures), souvent ces personnes font partie de l'entourage de la personne en difficulté (famille, amis, voisins).
- Pour les accompagner, la plateforme donne accès gratuitement à plusieurs outils dont certains nécessitent la création d'un compte (seulement pour les aidants faisant partie d'une « structure ») sur Les Bons Clics :



Des outils d'évaluation des compétences numériques



Des supports de formations interactifs pour former aux compétences numériques clés



Des guides pratiques sur les postures d'accompagnement et les démarches administratives en ligne



Des trames pédagogiques pour animer les ateliers de formation



Des outils pour collaborer (Ex : une cartographie des structures)

Aujourd'hui, l'enjeu principal des Bons clics est de former plus de personnes aux outils numériques depuis leur plateforme.

Les chiffres clés sur Les Bons Clics :

80 000 UTILISATEURS

2300 STRUCTURES

+ de 7000 COMPTES

1. La naissance du projet

a. Poser le contexte (3/3)

Le fonctionnement actuel de la plateforme

Aujourd'hui, la plateforme Les Bons Clics s'appuie sur des réseaux d'associations et structures publiques (pôle emploi, bibliothèques, etc.) ou qui posent un diagnostic numérique et dispensent des formations aux outils numériques.

Les parcours types actuels



	Réalisation d'un diagnostic numérique	Orientation vers une structure	Inscription à un atelier	Participation à un atelier	Après l'atelier
Contexte & acteurs	<ul style="list-style-type: none"> L'apprenant réalise le diagnostic à l'occasion d'un entretien avec un assistant social L'apprenant le fait avec un salarié de pôle emploi L'apprenant le réalise directement avec le formateur lors d'un atelier 	<ul style="list-style-type: none"> Pour les cas 1 & 2, l'aidant va orienter l'apprenant vers un atelier / une structure correspondant à son niveau Dans le cas 3, cela va servir à l'aidant pour définir par quel type d'exercice il doit commencer 	<ul style="list-style-type: none"> Pour les cas 1 & 2, l'aidant va également contacter la structure pour inscrire l'apprenant L'apprenant peut également s'inscrire à un atelier via d'autres moyens : bibliothèque, rencontre d'un aidant dans un autre contexte 	<ul style="list-style-type: none"> La formation peut être individuelle ou collective ; soit en une fois, soit sur plusieurs ateliers L'aidant peut préparer son cours à partir des ressources du site ou parfois ne se servir que d'une partie des ressources 	<ul style="list-style-type: none"> L'apprenant peut recevoir la fiche récapitulative du cours Il peut être suivi par un aidant L'apprenant peut aller de lui-même sur le site pour se former
Outil utilisés	<ul style="list-style-type: none"> Ressources pour mener un diagnostic Fiche avec le diagnostic imprimé 	<ul style="list-style-type: none"> Carte des structures Annuaire de la structure Connaissance des ateliers par bouche à oreille* 	<ul style="list-style-type: none"> Via email ou téléphone* 	<ul style="list-style-type: none"> Cours et exercices Fiches récapitulatives Fiches maison ou exercices provenant d'autres sources* 	<ul style="list-style-type: none"> Fiches récapitulatives Fichier excel pour suivre le niveau et la participation des apprenants*

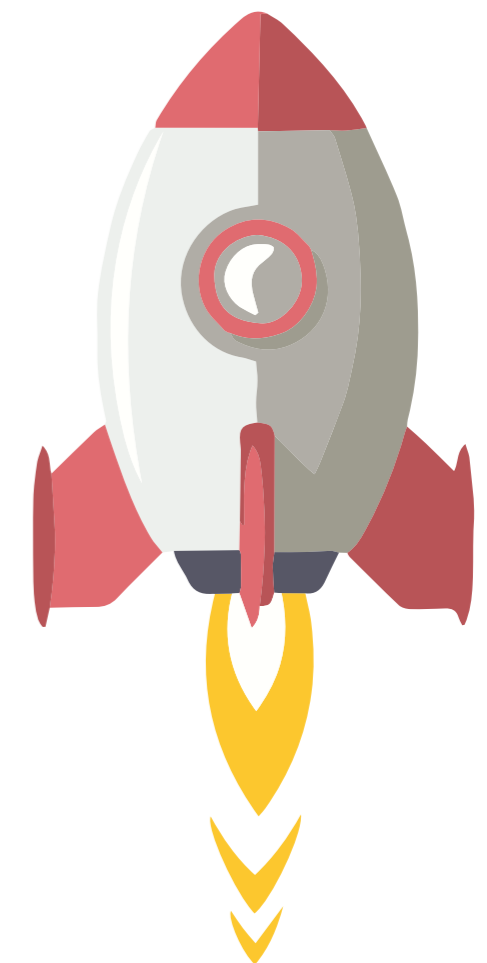
Légende : * Hors plateforme

1. La naissance du projet

b. Introduire les objectifs de WeTechCare

Les représentants des Bons Clics ont présenté 3 niveaux d'implication sur le projet avec des impacts différents :

	●	●	●
Problème identifié	Refonte de l'accès à l'espace apprenant depuis la page d'accueil	Refonte de l'espace apprenant pour qu'il puisse s'entraîner tout seul en autonomie	Un nouvel espace apprenant lié à l'espace de l'aidant pour qu'il puisse voir l'évolution de l'apprenant (suivi pendant et en dehors des ateliers)
Impact	Les apprenants passent par la page d'accueil pour faire les exercices en atelier mais ils ont du mal à trouver l'accès	Les apprenants ont envie de s'entraîner chez eux après les ateliers mais l'interface de l'espace apprenant est complexe à prendre en main (bien que simplifiée par rapport à celle des aidants)	L'apprentissage est plus efficace si la personne est accompagnée et suivie. Aujourd'hui l'aidant ne s'adapte pas toujours à l'évolution de l'apprenant individuellement. En effet, les groupes ne sont pas toujours être homogènes.
	★	★★	★★★



- Les niveaux d'implication et les problèmes identifiés par Les Bons Clics ont été revus pendant la phase d'exploration et les observations. Il nous est apparu rapidement que le site n'était aujourd'hui pas adapté à l'apprentissage en autonomie des apprenants.

- **Pour plusieurs raisons :**
 - Une cible d'apprenants qui ne se rend pas seule sur un ordinateur.
 - Des contenus adaptés pour des personnes en difficultés, et peu adaptés pour des personnes déjà autonomes.

Nous sommes convenus ensemble d'étudier prioritairement la partie aidant : l'accès et l'espace.

1. La naissance du projet

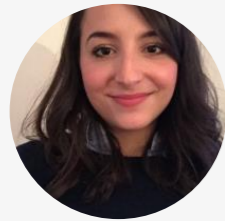
c. Reformuler la problématique

**Comment la plateforme
« Les Bons Clics » peut permettre
de former plus de personnes
en difficulté avec le numérique ?**

1. La naissance du projet

d. Présenter l'équipe

Les Bons Clics



Géraldine Bornet,
Product Manager,
Les Bons Clics



Sarah Ouali,
Responsable pédagogique,
Les Bons Clics

Notre tuteur

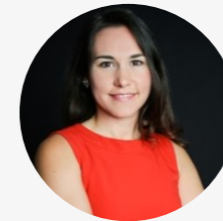


Hugo Labonde,
Senior UX Designer
& Formateur

Les Gobelins



Benjamin Viillard,
Graphiste,
Le Bon Marché
Rive Gauche



Elodie Valentin,
Chef de Projet,
BNP-Paribas



Sylvie Badie-Levelt,
Conduite du changement,
Transformation digitale
Thales



Ugo Bendeks,
Consultant en
transformation digitale,
Capgemini Invent



Margaux Vignal,
Manager Conseil,
Onepoint

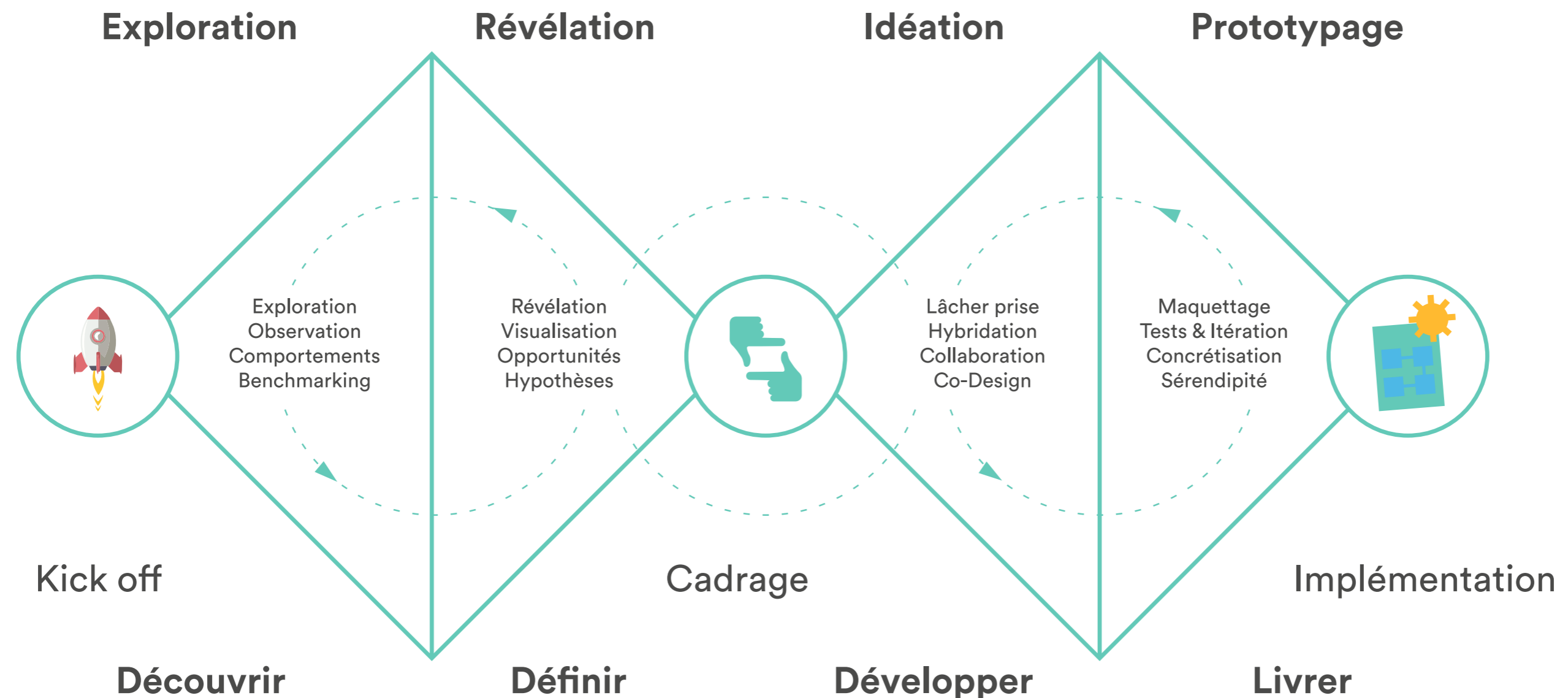


1. La naissance du projet

e. Sélectionner la méthodologie

Pour réaliser notre projet, nous avons utilisé les grands principes du design thinking en fonctionnant par itération sur chaque phase.

Méthodologie de design thinking



1. La naissance du projet

f. Créer un rétroplanning



Légende :

★ Jury Les Gobelins
 ★ Point Les Bons Clics
 ★ Point Tuteur
 ◆ Tests utilisateurs

2. Comprendre le contexte

2. Comprendre le contexte

a. Analyser l'existant : notre approche méthodologique

Nous avons mobilisé cinq leviers pour analyser l'existant et nourrir la réflexion afin de formuler nos hypothèses :



Analyse des études existantes dans le domaine de l'exclusion numérique et des données utilisateurs sur la plateforme fournies par Les Bons Clics



Formalisation d'un rapport d'étonnement de la plateforme Les Bons Clics



Réalisation d'un audit de la plateforme pour mieux appréhender les irritants



Réalisation d'un benchmark pour s'inspirer des meilleurs pratiques du marché



Etude des bonnes pratiques sur le design inclusif

2. Comprendre le contexte

b. Exploiter les données WeTechCare : approfondissement de la connaissance utilisateur

L'équipe « Les Bons Clics » a mis à notre disposition les données détaillées d'utilisation de sa plateforme et une documentation riche, composée de plusieurs études sur l'exclusion numérique en France :

Nombre de visites	14454 (octobre 2019)
Nombre de créations de compte	800
Nombre de structures	305
Taux d'ouvertures NW	-
Nombre de sessions	4
Part de re-connexion M+2	59%
Nombre de ressources	57147
Vues du diagnostic	8035
Vues du forum	1553
Vues de la carto	1969

Données utilisateurs Les Bons Clics

Les données utilisateurs nous ont permis d'identifier des patterns et de formuler des premières hypothèses qui ont nourri notre protocole d'entretiens utilisateurs : attiré pour les ressources fiches résumés et formations interactives, faible taux d'utilisation de certaines fonctionnalités telles que la cartographie des structures et le test d'évaluation.

Sources :

- Analyse qualitative des usages Les Bons Clics 2018
- Analyse quantitative des usages Les Bons Clics 2017
- Photographie des structures utilisatrices Les Bons Clics France - Novembre 2019
- Point #1 - Les chiffres de la plateforme Les Bons Clics 2019
- Hotjar - LBC - #1 - 30_09_2019 (1)
- Cas d'usages Les Bons Clics
- Comment former les publics touchés par la fracture numérique ?
- Comprendre les besoins des publics sur le mobile

Documentation inclusion numérique

La documentation que nous avons pu consulter et analyser nous a permis d'identifier les principaux enjeux liés à l'inclusion numérique et d'améliorer notre connaissance des publics concernés.

- Stratégie nationale inclusion numérique 2017/2018
- Capacity 2017 Usages numériques en France
- CREDOC 2016 Baromètre du numérique
- DP Numérique inclusif



Extrait d'étude CSA - mars 2018

2. Comprendre le contexte

c. Formaliser un rapport d'étonnement : un regard extérieur sur l'UI / UX

En début de projet nous avons pris le parti de réaliser un rapport d'étonnement de la plateforme Les Bons Clics. Celui-ci a été effectué au préalable de nos premiers échanges avec le commanditaire dans une volonté de fournir un regard complètement extérieur à l'univers de l'inclusion numérique.

Ce premier livrable nous a permis d'identifier des premières pistes d'améliorations en terme de contenus (wording et hiérarchie de l'information), de design (images) ou encore de parcours.

Le rapport a été remis au commanditaire qui a immédiatement mis en place plusieurs des recommandations que nous avons formulées, notamment :

- Optimisation de la navigation : simplification du menu (suppression de multiples points d'entrées, repriorisation des sous-menus), modification / alignement des wording.
- Amélioration de la hiérarchie de l'information : changements de police, de design et de tailles de certains Call To Action pour mieux valoriser les informations les plus pertinentes.

« 5 niveaux à franchir avant d'accéder à l'information principale . N'y a-t'il pas parfois trop d'étapes ? » Benjamin

« Entrée apprenant, pas simple à comprendre depuis la page d'accueil. » Sylvie

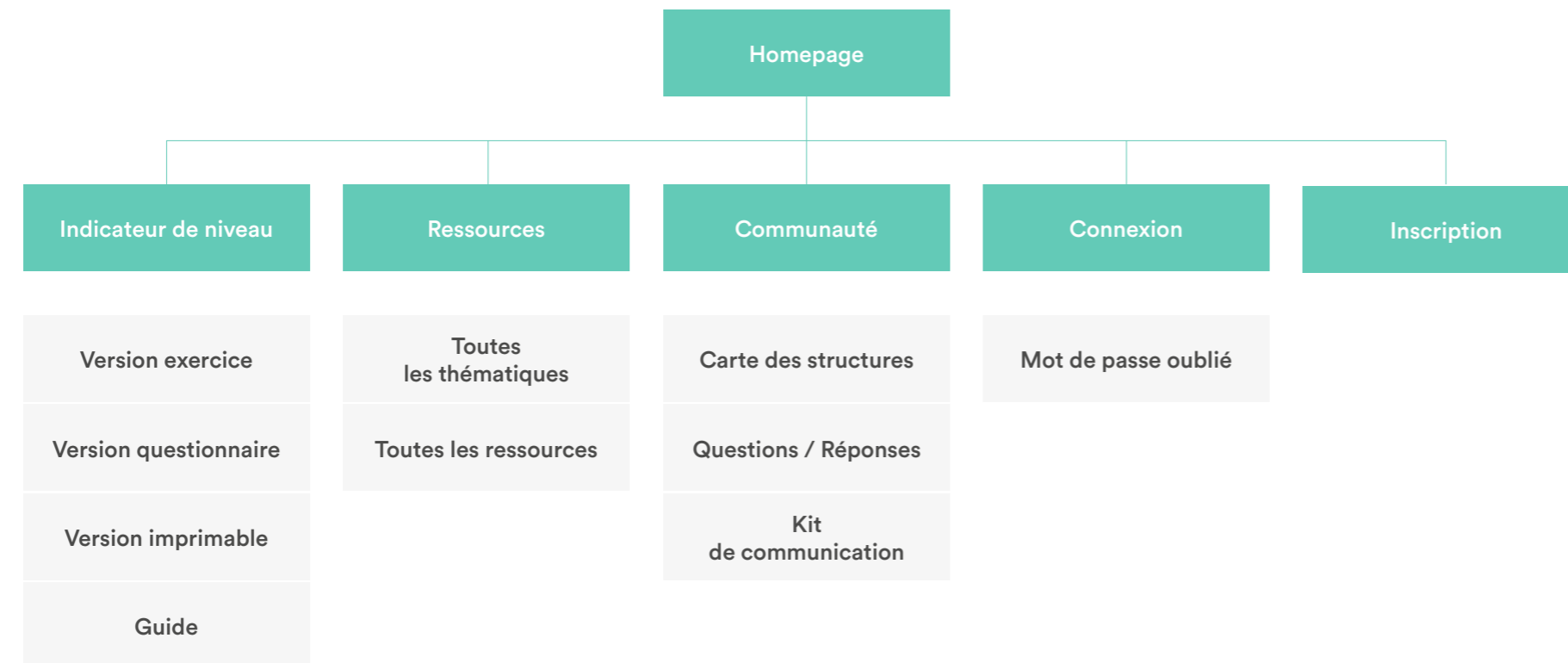
« Utilisation d'anglicisme « boostez votre accompagnement numérique ! » est-ce que ce niveau de langage est approprié aux publics ciblés ? » Benjamin

« Navigation pas facilitée (pas possible de revenir en arrière, pas de fil d'ariane). » Ugo

2. Comprendre le contexte

d. Mapper les parcours existants : analyse du sitemap

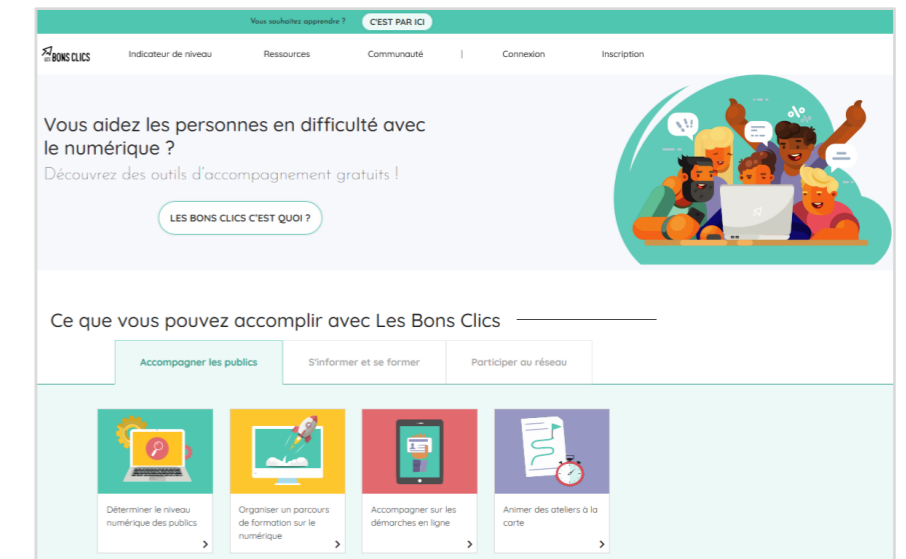
Site Map



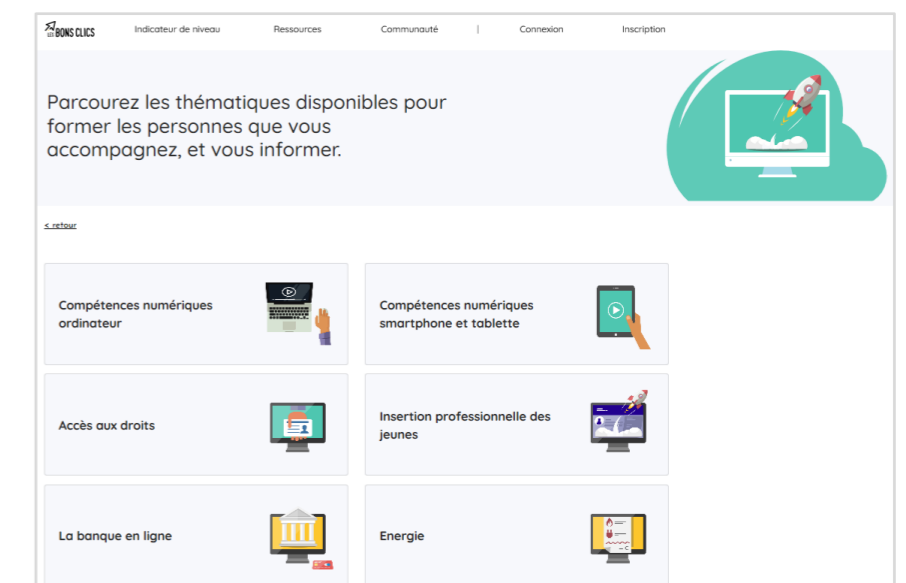
Modéliser l'arborescence des Bons Clics nous a permis d'identifier les grands cas d'usage de la plateforme et les parcours utilisateurs associés :

- 1 - Parcours d'authentification ou d'inscription pour tous les utilisateurs
- 2 - Parcours d'évaluation du niveau des utilisateurs apprenants (en autonomie ou avec un aidant)
- 3 - Parcours d'accès aux ressources pédagogiques
- 4 - Parcours d'accès à un forum d'entraide
- 5 - Parcours d'accès à une carte des structures de lutte contre l'exclusion numérique

Page d'accueil



Espace Toutes les thématiques



2. Comprendre le contexte

e. Réaliser un audit du site actuel : comprendre les freins à la navigation (1/3)

Nous avons mené un audit de la plateforme « Les Bons Clics » pour mieux appréhender ses forces et faiblesses et identifier les freins à l'utilisation de la plateforme.

Au plan méthodologique nous avons mobilisé la grille d'audit dites « heuristiques de Bastien & Scapin », qui fait référence dans le domaine de l'expérience utilisateur dans les interfaces homme-machine (IHM) et dont les grands principes d'évaluations sont synthétisés ci-contre.

L'audit a été réalisé sur trois devices (Desktop / Smartphone / Tablette) pour deux parcours utilisateurs :

- Je m'inscris et je me connecte
- Je recherche des ressources en formation et j'accède aux contenus

Notre approche nous a permis de tirer des enseignements quant à la navigation, l'ergonomie et le design de la plateforme, sur les deux principaux parcours utilisateurs de la plateforme (identifiés grâce aux données fournies par WeTechCare).

Les huit critères définis par Bastien & Scapin ont fait l'objet d'une évaluation avec l'échelle de criticité suivante : positif, mineur, majeur et bloquant.

Heuristiques de Bastien & Scapin

01

Le **GUIDAGE** est l'ensemble des moyens mis en œuvre pour conseiller, orienter, informer et conduire l'utilisateur lors de ses interactions avec l'ordinateur.

02

La **CHARGE DE TRAVAIL** garantit la simplicité de l'interface et la pertinence des fonctionnalités tout en limitant le travail de lecture.

03

Le **CONTRÔLE EXPLICITE** désigne le fait que le système doit répondre aux actions réalisées par l'utilisateur.

04

L'ADAPTABILITE indique la capacité de l'interface à réagir selon le contexte et selon les besoins et préférences des utilisateurs.

05

La **GESTION DES ERREURS** tous les moyens permettant d'éviter ou de réduire les erreurs.

06

La **COHERENCE et l'HOMOGENEITE** garantit la simplicité de l'interface et la pertinence des fonctionnalités tout en limitant le travail de lecture.

07

La **SIGNIFIANCE DES CODES ET DENOMINATIONS** consiste à avoir une interface compréhensible et utile.

08

La **COMPATIBILITE** implique d'adapter l'interface aux caractéristiques de l'utilisateur.

2. Comprendre le contexte

e. Réaliser un audit du site actuel : comprendre les freins à la navigation (2/3)

L'audit de la plateforme a mis en évidence :

Les points forts :

- Un site esthétique avec une vraie identité grâce aux illustrations
- Un contenu qui s'enrichit au fur et à mesure

Les points de progrès : la charge de travail & le guidage

- De nombreuses actions avant que l'utilisateur atteigne son objectif
- Des informations trop denses sur certains écrans
- Une faible mise en avant du contenu utile à l'utilisateur

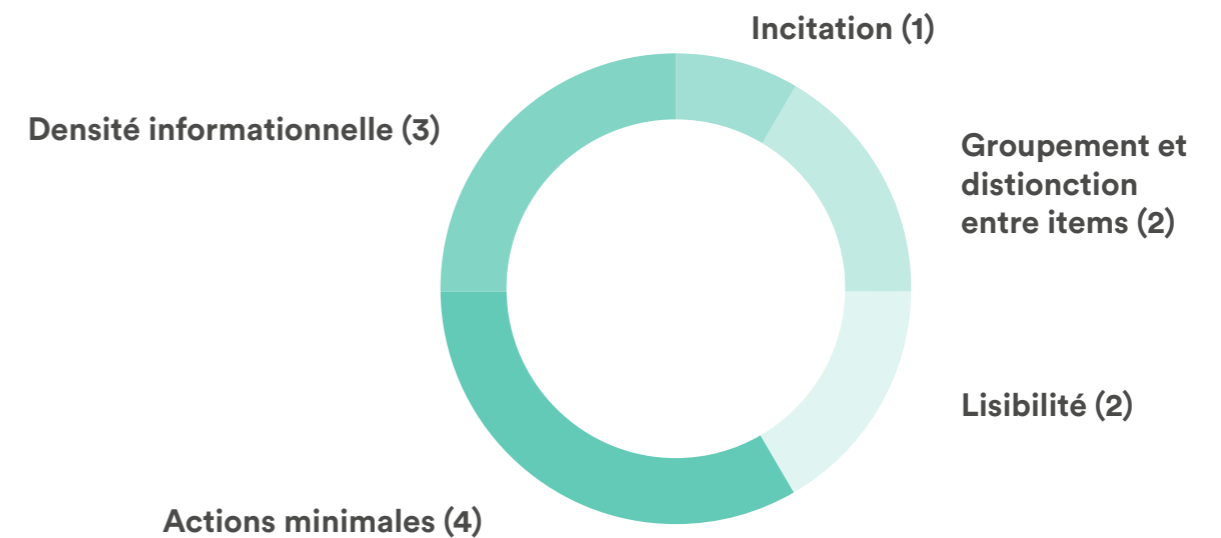
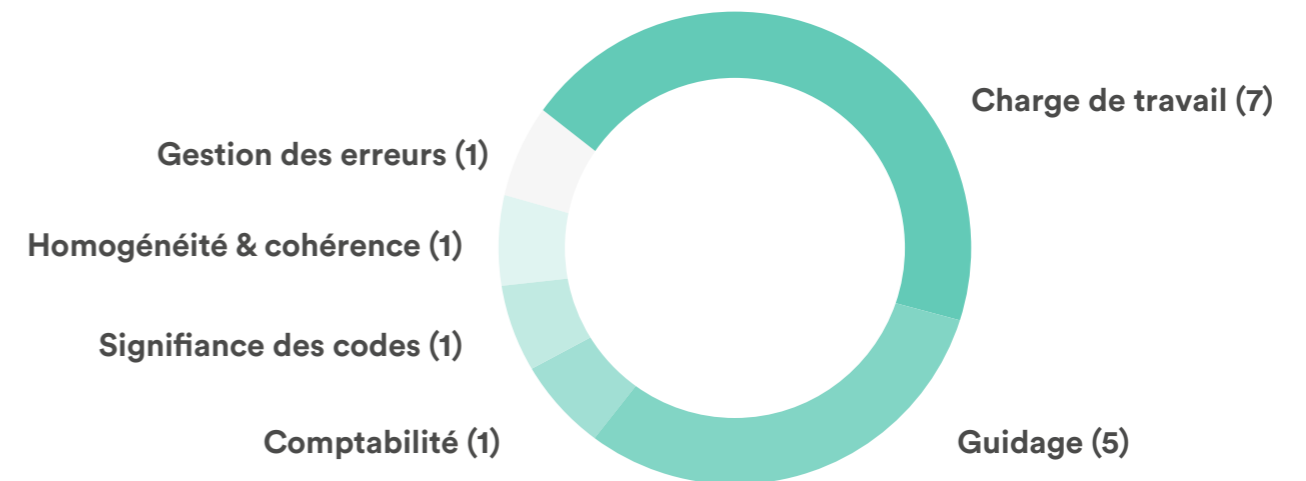
Sur 23 points d'attention, 3 sont qualifiés de bloquants, 13 sont majeurs et 7, mineurs.

Parmi les 16 problèmes bloquants et majeurs identifiés, 7 sont liés à la charge de travail & 5 au guidage.

De façon plus précise, parmi les 7 points d'attention liés à la charge de travail, 4 sont liés aux actions minimales. En effet, il ressort de l'audit que l'utilisateur doit réaliser de nombreuses actions afin d'atteindre son objectif, par exemple la création de son compte ou l'accès au contenu de formation.

Incluse également dans la charge de travail, la densité informationnelle est un problème majeur sur la plateforme. Il faut veiller à ne pas surcharger le site et proposer uniquement des informations utiles et nécessaires pour l'utilisateur.

Enfin, la lisibilité des contenus de formation est également un point d'attention à ne pas négliger. Il convient de ne pas mettre tout le contenu utile pour l'utilisateur sous la ligne de flottaison.



2. Comprendre le contexte

e. Réaliser un audit du site actuel : comprendre les freins à la navigation (3/3)

L'audit de la plateforme Les Bons Clics a confirmé les premiers éléments détectés dans le rapport d'étonnement.


Les prochains travaux de design sur le site devront porter sur :

- L'harmonisation de l'accès aux contenus de formation (libre accès vs connexion)
- Une meilleure visibilité de l'offre de ressources (6 types de contenus différents)
- Un parcours utilisateur optimisé impliquant le moins de clic possible pour accéder aux formations
- Une meilleure gestion de l'information

Les retours des utilisateurs sur leurs usages nous apporteront également beaucoup de matière sur des éléments d'amélioration non détectés à ce stade de notre recherche.

Charge de travail

L'action minimale




DESCRIPTION
Six clics sont nécessaires pour accéder aux contenus de formation en passant par le menu et cinq à partir du module au centre de la page d'accueil.

CONSEQUENCE
L'utilisateur se perd au fil des clics et perd patience.

RECOMMANDATION
Rendre l'information plus directe et limiter le nombre de pages intermédiaires.

Guidage

Le groupement / distinction entre items (2/2)



DESCRIPTION
Du contenu disponible sans connexion apparaît sur la même page que du contenu nécessitant de se connecter à son compte utilisateur.

CONSEQUENCE
L'utilisateur a des difficultés à identifier le contenu en libre accès du contenu nécessitant une connexion. Cela génère de la confusion pour l'utilisateur.

RECOMMANDATION
Proposer tous les supports en libre accès et des fonctionnalités avec une connexion.

2. Comprendre le contexte

f. S'inspirer des bonnes pratiques : benchmark des plateformes d'apprentissage (1/3)

Étude des plateformes d'enseignement en ligne

Nous avons attentivement observé les plateformes d'enseignement en ligne afin d'en extraire les *best practices*

1. Les fondamentaux
Ici, on va tout d'abord comprendre de quoi est composé un ordinateur, les éléments que l'on voit à l'écran comme les fenêtres et les icônes, mais aussi se familiariser avec le clavier et la souris : cliquer, saisir des textes...

MON ORDINATEUR	SOURIS & CLAVIER
1. Les éléments qui composent un ordinateur	1. Présentation d'une souris
2. Allumer et éteindre mon ordinateur	2. Clic, double clic, clic droit
3. Le bureau Windows	3. Configurer une souris
4. Le menu Démarrer	4. Curseurs de souris
5. La barre des tâches	5. Présentation d'un clavier
6. Les icônes	6. Apprendre à taper sur un clavier - Partie 1
7. Les fenêtres	7. Apprendre à taper sur un clavier - Partie 2
8. Écrans, résolution et pixels	8. Apprendre à taper sur un clavier suite - Partie 3
9. Une bonne position de travail	9. Ecrire et modifier un texte
10. Synthèse ordinateur	10. Les raccourcis clavier
11. Quiz Ordinateur Débutant	11. Synthèse clavier & souris

Publicité - Les espaces publicitaires permettent de financer le site

Xyoos

LES RESTOS DU CŒUR
LES RESTOS DU CŒUR

ACCUEIL | LES RESTOS DU CŒUR | NOS ACTIONS | NOUS SOUTENIR | AGIR AVEC NOUS | MÉCÉNAT ET PARTENARIAT | CONTACT

NOS ACTUS

Le Pari(s) des Enfoirés

Collecte Nationale

Les restos du cœur

duolingo

Apprends gratuitement une langue. Pour toujours.

C'EST PARTI

J'AI DÉJÀ UN COMPTE

ANGLAIS ESPAGNOL ALLEMAND ITALIEN PORTUGAIS

Duolingo

Cultivez vos compétences numériques

Pix est le service public en ligne pour évaluer, développer et certifier ses compétences numériques.

Je m'inscris gratuitement

Voici la vidéo

Essayez Pix sans inscription

Pix

superprof

Trouvez le professeur parfait

Quelle matière ? Essayez Maths, Piano,...

Adresse, ville ou quartier ?

Rechercher

Initiation informatique

Piano

Photoshop

Anglais

Yoga

Anglais

Français

Maths

une communauté de

Superprof

Udemy

Lançons-nous dans un nouveau projet

Instaurer un programme pour atteindre vos objectifs de 2020 avec des cours à partir de 10,99 € jusqu'au 13 avril

Que souhaitez-vous apprendre ?

150 000 cours en ligne

Cours donnés par des formateurs confirmés

Accès illimité

Business, Design, Photographie, Développement, Marketing, Informatique et logiciels, Développement personnel

Udemy

2. Comprendre le contexte

f. S'inspirer des bonnes pratiques : benchmark des plateformes d'apprentissage (2/3)

Nous avons comparé les différentes plateformes d'enseignements à l'aune d'une grille de 8 critères.

	Les Bons Clics	Xyoos	Udemy	Superprofs	Restos du cœur	Duolingo
Espace apprenant / aidants	Oui mais pas assez identifiable	Non, le site s'adresse uniquement à des apprenants	Site qui s'adresse d'abord aux apprenants mais possibilité de devenir formateur	Site qui s'adresse d'abord aux apprenants mais possibilité de devenir formateur	Oui avec la présence d'un bouton «bénévole» et d'un autre «faire un don»	Pas d'espace apprenants /aidants
Espace personnalisé	Accès à un compte personnalisé avec identifiant et mot de passe	Accès à un compte personnalisé avec identifiant et mot de passe	Accès à un compte personnalisé avec identifiant et mot de passe	Accès à un compte personnalisé avec identifiant et mot de passe	Accès à un compte personnalisé avec identifiant et mot de passe	Accès à un compte personnalisé avec identifiant et mot de passe
Ergonomie / Parcours	L'accès aux cours et aux exercices est labyrinthique	Accès à l'information en 2 clics	Accès à des cours payants uniquement	Accès à des cours payants uniquement	Accès à l'espace bénévole/ donateur très simple	Accès à l'information en 2 clics
Exercices	Des exercices destinés aux très débutants. Un peu moins pour les intermédiaires et confirmés	Pas d'exercices	Présence d'exercices et fiches de cours	—	—	Oui avec des tests d'évaluations
Vidéos	Présence de vidéos tutorielles gratuites sur le site	Présence de vidéos tutorielles mais elles sont payantes	Présence de vidéos tutorielles mais elles sont payantes	Cours par webcam en live	—	Pas de vidéos mais des animations
Version mobile	Pas de version mobile propre. C'est la version ordinateur qui s'affiche sur mobile	Site parfaitement adapté aux mobiles	Site parfaitement adapté aux mobiles	Site parfaitement adapté aux mobiles	Site parfaitement adapté aux mobiles	Site parfaitement adapté aux mobiles
Version tablette	Pas de version tablette non plus. C'est la version ordinateur qui s'affiche sur tablette	Site parfaitement adapté aux tablettes	Site parfaitement adapté aux tablettes	Site parfaitement adapté aux tablettes	Site parfaitement adapté aux tablettes	Site parfaitement adapté aux tablettes
Communauté	Une carte permet d'afficher l'ensemble du réseau Emmaüs Connect	Un annuaire des professionnels pour vous aider à vous former	Communauté de formateurs pour aider à créer votre cours	Réseau dense et grosse communauté	Réseau dense et grosse communauté	Se matérialise par la présence d'un forum

2. Comprendre le contexte

f. S'inspirer des bonnes pratiques : benchmark des plateformes d'apprentissage (3/3)

Synthèse du benchmark

- L'accès aux exercices et/ou informations ne dépasse jamais 3 clics.
- Un principe de double entrée efficient observé sur plusieurs plateformes comme Les Resto du Cœur.
- Les outils d'évaluation et les systèmes de récompenses sont assez répandus et permettent aux utilisateurs de visualiser leur progression concrètement.
- Aujourd'hui, les méthodes de pédagogie en ligne privilégient les exercices et la « gamification » de l'enseignement.
- Un fil d'ariane est présent sur quasiment toutes les plateformes.
- Une tendance forte aux interfaces épurées & parcours simples.
- Un système de certification adopté par de plus en plus de plateformes.

2. Comprendre le contexte

g. Enrichir la réflexion : le design inclusif (1/2)

Définition de l'inclusion numérique :

L'inclusion numérique, ou e-inclusion, est un processus qui vise à rendre le numérique accessible à chaque individu, principalement la téléphonie et internet, et à leur transmettre les compétences numériques qui leur permettront de faire de ces outils un levier d'insertion sociale et économique.

« Les gens estiment que la maîtrise d'Internet ne nécessite pas de formation car c'est la génération Internet, alors qu'en réalité, il y a plein de choses qu'on ne connaît pas. »

Léo 25 ans, Bac +3

Recommandations UX

1. Simplification technique

Ex : Applications légères qui peuvent être installées sur d'anciens modèles de smartphome, simplification des procédures de connexion (touch ID ou face ID).

2. Formation sur ordinateur ET smartphone

Aujourd'hui, les exclus numériques utilisent très majoritairement un smartphone plutôt qu'un ordinateur. Même les personnes les plus démunies possèdent un smartphone.

3. Enseignement des bases de l'informatique en milieu scolaire dès le plus jeune âge

4. Moderniser la pédagogie

Transformer l'auditeur passif en auditeur actif.

5. Mutualiser les ressources

Créer une bibliothèque partagée de ressources pédagogiques où pourraient piocher des associations, professeurs, structures publiques, etc.

6. Proposer plus de point d'accès au wifi gratuit

Hotspots gratuits comme à New-York, ordinateurs en accès libre à La Poste ou dans les gares SNCF.

7. Développer l'edutainment, la gamification de l'enseignement

Proposer des méthodes d'enseignements innovantes et ludiques (podcasts, vidéos, bd, etc). Développer le plaisir d'apprendre par le biais d'émotions positives.

8. Sensibiliser à l'inclusion numérique

Détection de l'exclusion numérique et prise en charge par des structures spécialisées.

2. Comprendre le contexte

g. Enrichir la réflexion : le design inclusif (2/2)

Bonnes pratiques de l'UI pour un design inclusif

Les critères UI liés au design inclusif sont très précis et nécessitent d'être respectés pour montrer leur efficacité auprès d'une population peu sensibilisée au numérique.

Recommandations UI

1. Taille des CTA (call to action) : 50 PX de hauteur minimum

La taille des objets et zones cliquables doit être suffisamment grande pour être "visée" facilement.

2. Corps du texte

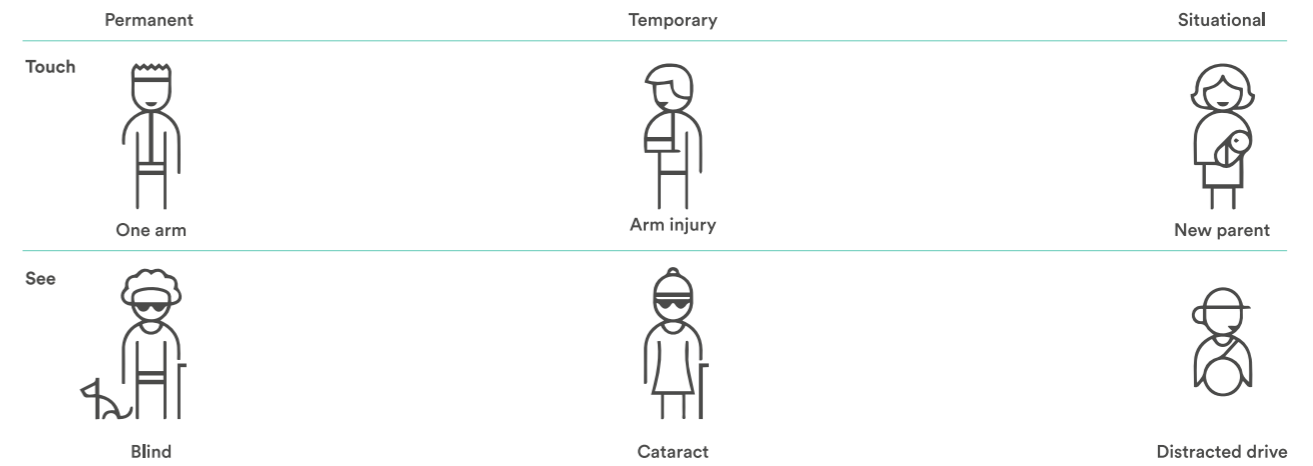
Le texte de labeur est généralement composé dans une taille oscillant entre 10 et 12 pixels de haut. Les études récentes indiquent qu'il faut plutôt tendre vers 14/16 pixels de hauteur. (voir *Inclusive design patterns* de Heydon Pickering).

3. Interlettrage

Il est recommandé de ne pas descendre en dessous d'un interlettrage inférieur à 1,2 fois la taille du corps du texte.

4. Contraste

Pour respecter les bonnes pratiques de contraste, il existe de nombreux outils en ligne qui mesure la lisibilité comme hexnaw.com.



©Microsoft – Inclusive Design at Microsoft
Illustration des situations pouvant impacter l'utilisation d'un service

5. Privilégier les phrases faciles à lire et à comprendre

Ne pas utiliser de jargon propre à un domaine mais un langage courant compréhensible par tous. Utiliser un système de renvoi simple pour expliquer un terme compliqué (ex: préavis).

6. Développer une aide à la navigation

Accompagner les icônes «standard» d'un label (par exemple le point d'interrogation avec le label aide, l'icône avec le label mon profil, l'enveloppe avec le label contact,...).

7. Utiliser des tags cliquables plutôt que des champs de texte à remplir

Les populations les moins familiarisées avec le numérique ont du mal à écrire. C'est pourquoi, nous recommandons une utilisation dès que cela est possible, de textes pré-écrits que l'utilisateur peut sélectionner ou alors une suggestion de tags plutôt que des mots-clés à saisir à la main.

3. Étudier les utilisateurs

3. Etudier les utilisateurs

a. Formuler les hypothèses

A partir de cette première phase de compréhension du contexte, nous avons formulé des hypothèses. Nous avons mené une étude utilisateurs via des entretiens et des observations d'ateliers pour les vérifier.

Les hypothèses



Les utilisateurs

La plateforme s'adresse en priorité aux aidants.

Les utilisateurs principaux sont des permanents salariés ou des bénévoles de structures associatives.

Les utilisateurs secondaires sont les populations apprenantes.



Le contexte d'utilisation

Le site est utilisé sur prescription par les aidants et principalement durant les ateliers.

Les apprenants ne se rendent pas sur la plateforme hors structures.

La plateforme est principalement employée en appui de sessions de formation comme base documentaire pédagogique.

Les cours interactifs sont peu utilisés en session de formation.



L'usage

La plateforme ne parvient pas à fédérer une communauté d'utilisateurs fidèles. Les aidants n'utilisent qu'une partie des fonctionnalités du site.

Les aidants utilisent peu l'indicateur de niveau.

Hors structures, les apprenants qui accèdent à la plateforme le font sur mobile.

Les aidants accèdent principalement à la plateforme sur desktop.

3. Etudier les utilisateurs

b. Organiser les entretiens et les phases d'observation (1/2)

Dans le cadre de notre recherche utilisateurs, nous avons mené des observations terrains et entretiens utilisateurs auprès de multiples structures et utilisateurs.



7 structures contactées

- Espace numérique Crimée
- Maison des partages
- Les restos du coeur
- FLA Belleville
- Association FTCT
- Relais 59, espace publique numérique
- Club Micronet (interview téléphonique uniquement)

9 aidants interviewés

- 4 permanents salariés
- 5 bénévoles

10 apprenants interviewés

- 3 migrants
- 5 retraités
- 2 chercheurs d'emploi



6 observations terrain

- Format : sessions de formation d'1H30 ou plus



3 interviews téléphoniques

- 1 apprenant
- 2 aidants
- Format : 45 minutes minimum d'interview téléphonique



18 interviews en présentiel

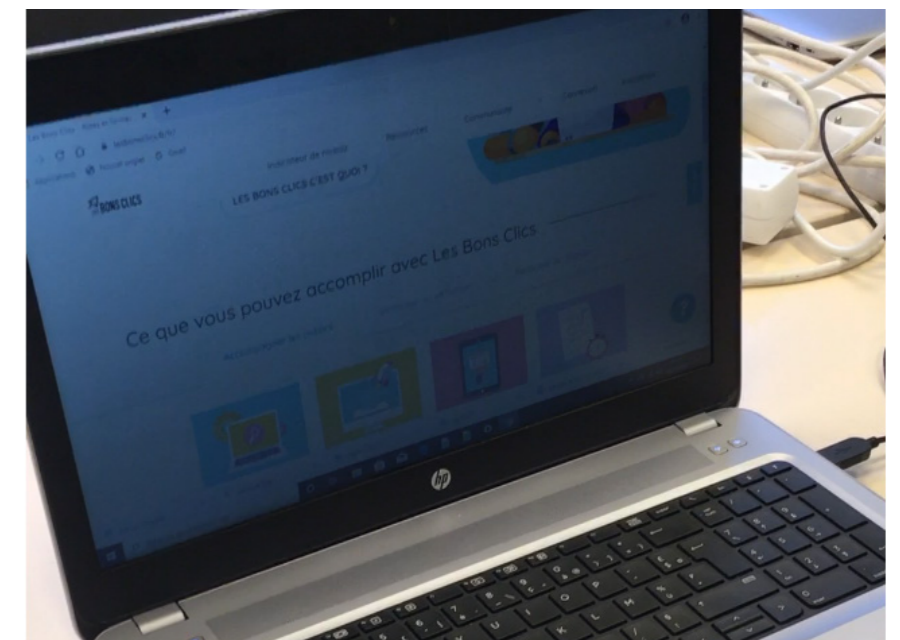
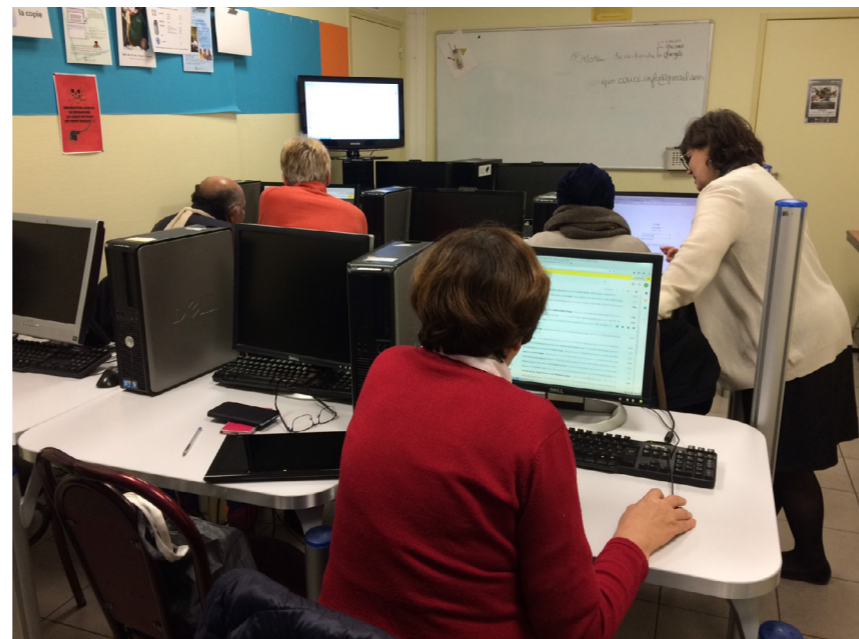
- 9 apprenants
- 9 aidants
- Format : 1 heure d'interview en présentiel et des entretiens plus courts pour 5 apprenants

3. Etudier les utilisateurs

b. Organiser les entretiens et les phases d'observation (2/2)

Les ateliers numériques en images

En assistant à des ateliers, nous avons constaté que les configurations de salles et le matériel utilisé varient fortement selon les structures.



3. Etudier les utilisateurs

c. Analyser les entretiens utilisateurs aidants (1/6)

Comment est vécue l'expérience en tant qu'utilisateur aidant sur la plateforme ?

- Les aidants interrogés pointent le manque de profondeur en matière de contenus pédagogiques tout en soulignant la qualité de l'existant.
- Certains aidants déplorent l'absence de parcours pédagogiques et de fonctionnalités qui leur permettraient d'embarquer les apprenants.
- De façon générale, la logique de navigation est jugée trop complexe pour pouvoir y embarquer les apprenants : les utilisateurs aidants se rendent sur la plateforme avec parcimonie.



Suggestions

- Etoffer l'offre pédagogique en créant des contenus pour utilisateurs avancés.
- Optimiser les cas d'usage du parcours apprenant : accéder à un cours, accéder aux contenus, télécharger des contenus et des cours.
- Créer des parcours pédagogiques personnalisables, pour favoriser l'utilisation de la plateforme par les aidants.

« Il faut pouvoir naviguer sur la plateforme sans s'y perdre. De nombreux apprenants n'arrivent pas à retenir leur mot de passe. »

Lucie, 25 ans, salariée aidante

« C'est un outil pour les formateurs mais il n'y a pas beaucoup d'exercices. Les apprenants aiment la pratique mais pas la théorie. Il faut proposer plus d'exercices. »

Djedjiga, 33 ans salariée aidante

3. Etudier les utilisateurs

c. Analyser les entretiens utilisateurs aidants (2/6)

Comment les utilisateurs aidants utilisent-ils la plateforme et évaluent-ils ses fonctionnalités ?

- Les fiches résumé de cours sont très utilisées par les utilisateurs aidants interviewés.
- Les cours interactifs ne sont pas adaptés à un format collectif.
- Les fonctionnalités existantes ne permettent pas aux utilisateurs aidants d'utiliser efficacement les ressources dans le cadre de leur activité de formation.
- Le module de connexion est source de frustration pour les utilisateurs. La logique d'accessibilité à certains contenus après authentification n'est pas comprise.



Suggestions

- Développer de nouvelles fonctionnalités (suivi, animation) permettant de faciliter l'animation de formations pour les aidants.
- Penser les parcours pédagogiques dans le cadre d'une complémentarité « offline » / « online ».
- Améliorer l'accessibilité des ressources par le biais d'une barre de recherche.
- Ajouter de la valeur à la création de compte grâce à de nouvelles fonctionnalités et expliquer clairement les avantages de l'inscription à la plateforme.

« C'est très frustrant d'être obligée de se connecter pour pouvoir consulter certains contenus. »

Lucie, 25 ans, salariée aidante

« J'utilise exclusivement les fiches résumé. »

Béatrice, 65 ans,
formatrice bénévole

« La recherche n'est pas intuitive. »

Monique, 57 ans, formatrice bénévole

3. Etudier les utilisateurs

c. Analyser les entretiens utilisateurs aidants (3/6)

Comment les utilisateurs aidants évaluent-ils la plateforme pour des utilisateurs apprenants ?

- La plateforme est jugée trop complexe pour un public d'apprenants. Les aidants ne la prescrivent que pour les utilisateurs les plus avancés.
- Le choix du « desktop first » n'est pas adapté à un public qui n'a majoritairement pas accès à internet ou à un ordinateur personnel mais dispose plutôt d'un mobile.
- La création d'un compte apprenant est un obstacle supplémentaire à l'utilisation de la plateforme par ces utilisateurs.



Suggestions

- S'appuyer sur les aidants comme prescripteurs pour pousser le contenu pédagogique auprès des apprenants.
- Penser l'interface « mobile first » pour s'adapter au moyen principal d'accès à internet des personnes apprenantes.
- Développer une fonctionnalité de suivi du niveau des apprenants pour ajouter de la valeur à la création de compte d'un apprenant.
- Développer un contenu plus varié et moins infantilisant.

« Certains apprenants trouvent que le site est fait pour les enfants. Certains exercices sont trop faciles. »

Djedjiga, 33 ans, salariée aidante

« J'aimerais pouvoir suivre la progression des apprenants et identifier les exercices déjà réalisés. »

Christelle, 36 ans,
formatrice bénévole

3. Etudier les utilisateurs

c. Analyser les entretiens utilisateurs apprenants (4/6)

Comment est vécue l'expérience en tant qu'utilisateur apprenant sur la plateforme ?

- La navigation est jugée trop complexe. Les utilisateurs apprenants rencontrent beaucoup de difficultés à s'enregistrer ou s'authentifier sur la plateforme.
- Le public apprenant est demandeur de contenus pédagogiques liés à l'utilisation de terminaux mobiles (et applications associées) dont il est majoritairement équipé.
- La plateforme est davantage perçue par les apprenants comme un complément aux formations dispensées par les structures que comme une modalité de formation à distance.



Suggestions

- Créer un glossaire des pictogrammes et acronymes communément employés dans l'univers numérique.
- Penser l'interface « mobile first » pour s'adapter au medium principal d'accès à internet des personnes apprenantes.
- Simplifier les parcours apprenant : accéder à un cours, accéder aux contenus, télécharger des contenus et des cours.

« J'ai toutes les applis sur mon smartphone. Je fais beaucoup de choses via le smartphone car je n'ai pas d'ordinateur. »

Salim, 49 ans, en recherche d'emploi

« Je perdais le fil. Je ne me retrouvais pas dans ce que je voulais faire. C'est gratuit mais je n'arrive pas à suivre. Je n'arrive pas à aller sur le site. »

Belkhacem, 73 ans, retraité

« Ce qui me gêne beaucoup ce sont les termes. Je ne sais pas à quoi je m'engage. »

Marie, 73 ans, retraitée

3. Etudier les utilisateurs

c. Analyser les entretiens utilisateurs apprenants (5/6)

Comment les utilisateurs apprenants utilisent-ils la plateforme et évaluent-ils ses fonctionnalités ?

- Les apprenants perçoivent la formation en autonomie comme trop complexe. Il faudrait que celle-ci soit intégrée à un parcours pédagogique combinant présentiel et à distance.
- La plateforme est utilisée par les apprenants au cours des sessions de formation en structure. Les apprenants apprécient de pouvoir pratiquer grâce aux exercices. La plateforme est très peu consultée hors session de formation.
- Les apprenants souhaiteraient accéder plus rapidement aux contenus pédagogiques.
- Certains apprenants aimeraient pouvoir se former à distance facilement.



Suggestions

- S'appuyer sur les aidants comme prescripteurs pour pousser le contenu pédagogique auprès des apprenants.
- Simplifier l'accès aux ressources.
- Penser des parcours pédagogiques dans le cadre d'une complémentarité : «offline» / «online».

« Je voudrais être formée avec une personne. J'ai besoin de quelqu'un de pédagogue. Après ma formation, je pourrais faire des exercices en ligne. »

Anne-Marie, 63 ans, retraitée

« Du point de vue explicatif Les bons clics explique aussi bien sinon mieux que Xyoos. Le problème est qu'à chaque fois, il y a un barrage. »

Belkhacem, 73 ans, retraité

3. Etudier les utilisateurs

c. Analyser les entretiens utilisateurs apprenants (6/6)

Quels besoins les utilisateurs apprenants expriment-ils vis-à-vis de la plateforme en matière de formation ?

- Les utilisateurs apprenants plébiscitent les formations liées à l'utilisation du smartphone et à la réalisation des démarches administratives.
- Les utilisateurs apprenants (notamment les publics seniors et migrants) partagent le besoin d'être accompagnés dans leur apprentissage comme dans leurs démarches numériques : leur entourage est souvent incapable de les aider sur ces problématiques.
- Les utilisateurs apprenants souhaiteraient pouvoir s'inscrire à des formations en présentiel facilement depuis la plateforme Les Bons Clics.



Suggestions

- Proposer un système de guidage pour aider les utilisateurs apprenants à accéder aux exercices disponibles sur la plateforme.
- Permettre aux apprenants de consulter et de s'inscrire aux formations en présentiel sur la plateforme.

« Je souhaite être aidée sur les démarches et les achats en ligne et pour installer de nouvelles applications. »

Anne Marie, 63 ans, retraitée

« Je souhaiterais une formation en présentiel avec des personnes de mon âge, j'ai besoin d'être entourée. »

Anne Marie, 63 ans, retraitée

3. Etudier les utilisateurs

d. Créer les personae (1/8)

L'étude des utilisateurs grâce à la documentation fournie par les équipes WeTechCare et les entretiens et observations effectués nous ont amenés à créer 5 personae principaux.

Bien que notre objectif premier est de cibler les aidants, il nous semble indispensable d'avoir une bonne connaissance globale des

utilisateurs. Le but est de faire une plateforme cohérente pour les aidants et les apprenants dès la page d'accueil avec des systèmes de navigation qui peuvent convenir pour les deux types de publics.

Pour chaque persona, nous avons associé une carte d'empathie et une «journey map».

Les personae

Formateurs



Personae 1
Sarah
28 ans
Salariée



Personae 2
Béatrice
60 ans
Bénévole

Étudiants



Personae 3
Eliot
72 ans
Retraité



Personae 4
Asheem
20 ans
Réfugié



Personae 5
Medhi
45 ans
En recherche d'emploi

Analyse de l'existant

Première prise de connaissance des utilisateurs grâce aux informations fournies par les équipes métiers WeTechCare. Cela nous a permis d'élaborer des protocoles d'entretiens (apprenants et aidants).



Mix & match : observations terrains + entretiens utilisateurs

Segmenter les grandes typologies d'utilisateurs pour chacune des cibles et affiner les protocoles d'entretien.
Recouper les données et créer les personae.

3. Etudier les utilisateurs

d. Créer les personae (2/8)

Ci-dessous, un aperçu des personae vous est présenté.

Le persona complet ainsi que la carte d'empathie et la journey map associées des aidants se trouvent dans les pages suivantes.

→ Consultez les personae des apprenants en annexes

Aidants



Personae 1
Sarah
28 ans
Salariée

Animatrice numérique en milieu associatif

« Je me rends régulièrement sur la plateforme pour télécharger les contenus qui m'intéressent. »

Motivations

- Répondre à un besoin très fort de médiation numérique
- Mettre à profit mes compétences en numérique et en animation

Freins

- Difficultés d'anticiper le nombre d'apprenants
- Hétérogénéité des niveaux et des besoins de formation



Personae 2
Béatrice
60 ans
Bénévole

Bénévole numérique en milieu associatif

« Je recommanderais la plateforme LBC à mon public lorsque je les sentirais prêts. »

Motivations

- Mettre au profit des autres mon expérience
- Volonté d'aider des seniors
- Besoin d'avoir des activités à la retraite

Freins

- Hétérogénéité des niveaux de mon public
- Hétérogénéité de l'avancée des participants

Apprenants



Personae 3
Eliot
72 ans
Retraité

Retraité

« Je me sens mis de côté de la société comme si je ne servais plus à rien. »

Motivations

- Envoyer des emails
- Savoir enregistrer des documents pour transmettre mon expérience de vie
- Rester autonome

Freins

- Problème d'apprentissage et de mémoire
- Incompréhension du wording
- Accès au matériel informatique



Personae 4
Asheem
20 ans
Migrant

Migrant étudiant le français et à la recherche d'un emploi

« Now 2020, it is important to know computers. Everyone must know. »

Motivations

- Apprendre le français
- Apprendre les bases de l'informatique
- Trouver un travail

Freins

- Barrière de la langue
- Accès au matériel informatique



Personae 5
Medhi
45 ans
En recherche d'emploi

En recherche d'emploi

« J'aimerais apprendre vite pour trouver du travail et être indépendant. »

Motivations

- Trouver du travail
- Faire des démarches administratives
- Echanger avec des gens

Freins

- Trouver facilement des ateliers et pouvoir m'y inscrire
- Pouvoir me rendre aux ateliers facilement

3. Etudier les utilisateurs

d. Créer les personae (3/8)

Sarah



Profil

Age : 28 ans
Structure : Association
Diplôme : Master en médiation numérique
Profession : Animatrice numérique
Public suivi : Populations en rupture avec le numérique (personnes âgées, jeunes chômeurs et migrants)

Personnalité

Enjouée	Empathique
Amicale	Altruiste

Motivations

- Sarah souhaite répondre à un besoin très fort en terme de médiation numérique

Freins

- Difficultés d'anticiper le nombre d'apprenants présents en session
- Hétérogénéité des niveaux des populations accompagnées
- Hétérogénéité des besoins de formation des apprenants

Outil utilisés

- Outil d'évaluation des compétences
- Fiches résumé des cours
- Cours en ligne

Fonctionnalités / ressources souhaitées

- Un enrichissement général des ressources pédagogiques
- Fonctionnalité permettant de contrôler le déroulé d'une session de formation
- Meilleure indexation des contenus pédagogiques
- Questionnaires d'évaluation avant et après chaque formation dont les résultats sont transmis au formateur
- Accessibilité à l'ensemble des contenus pédagogiques sans connexion

Profil numérique

Appétence pour le digital



Compétence en médiation numérique



Compétence en animation



Utilisation d'applications



Jamais

Quotidienne

3. Etudier les utilisateurs

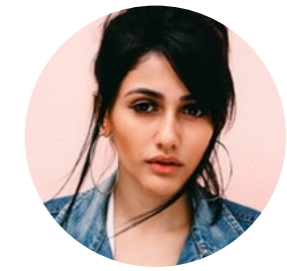
d. Créer les personae (4/8)

Carte d'empathie

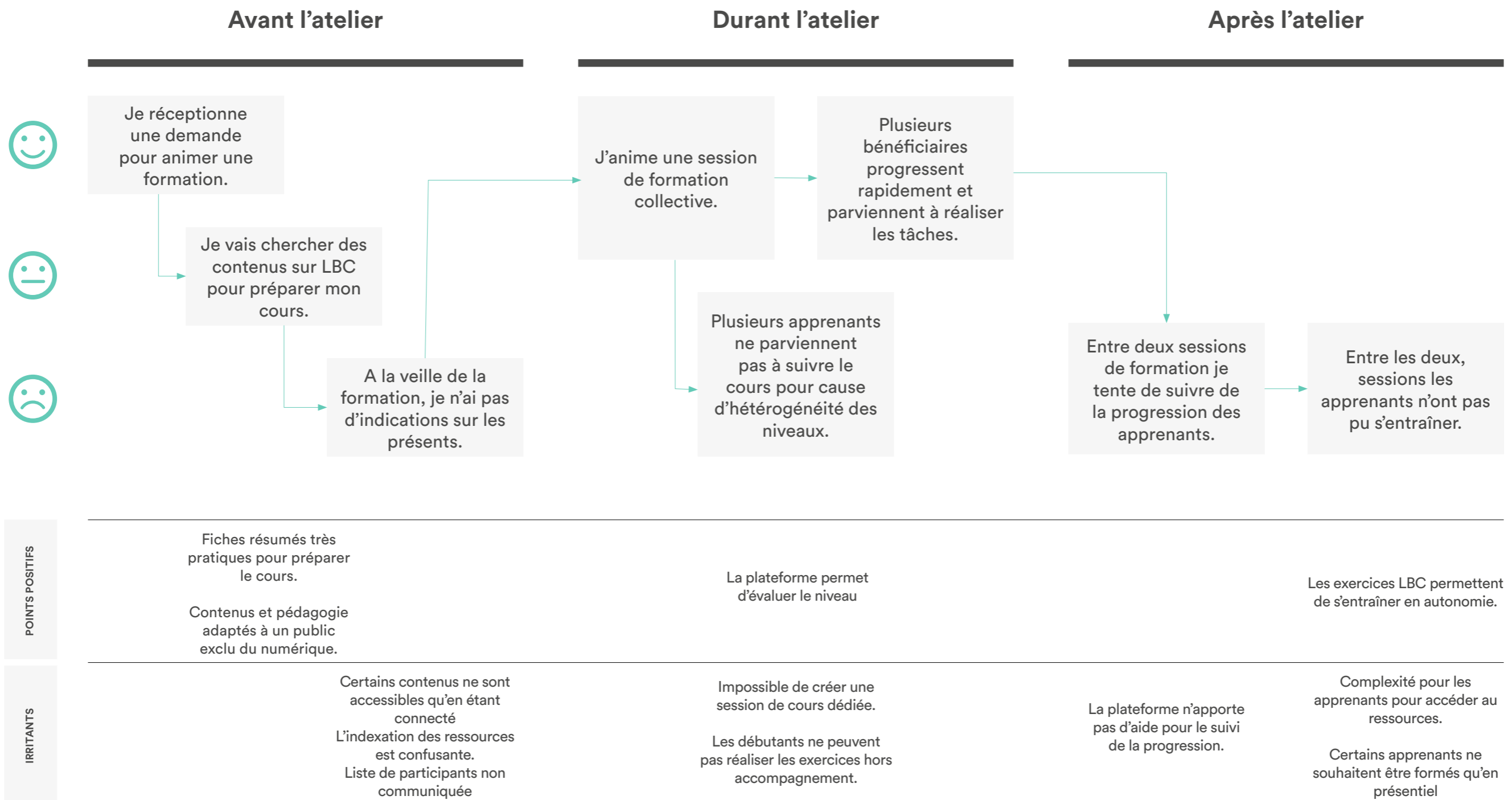


3. Etudier les utilisateurs

d. Créer les personae (5/8)



Journey map



3. Etudier les utilisateurs

d. Créer les personae (6/8)

Béatrice



Profil

Age : 60 ans
Structure : Association
Profession : À la retraite
Public suivi : personnes âgées plutôt favorisées

Personnalité

Dévouée	A l'écoute des autres
Amicale	Dynamique
Curieuse	

Motivations

- Ancienne professionnelle de l'éducation souhaitant mettre au profit des autres son expérience
- Volonté d'aider des seniors comme elle dans un environnement chaleureux
- Besoin d'avoir des activités à la retraite

Freins

- Hétérogénéité des niveaux de son public
- Hétérogénéité de l'avancée des participants pendant les formations
- Préparation des cours et des exercices en fonction du profil des personnes qu'elle forme

Outil utilisés

- Exercices préparés par ses soins
- Fiches résumé des cours

Fonctionnalités / ressources souhaitées

- Un contenu moins infantilisant
- Démarches en ligne
- Paiement en ligne
- Gestion des mots de passe
- Proposer en tant que formatrice de nouveaux thèmes à créer sur la plateforme
- Pouvoir donner facilement son avis sur le contenu et proposer des améliorations

Profil numérique

Appétence pour le digital



Compétence en médiation numérique



Compétence en animation



Utilisation d'applications



Jamais

Quotidienne

3. Etudier les utilisateurs

d. Créer les personae (7/8)

Carte d'empathie

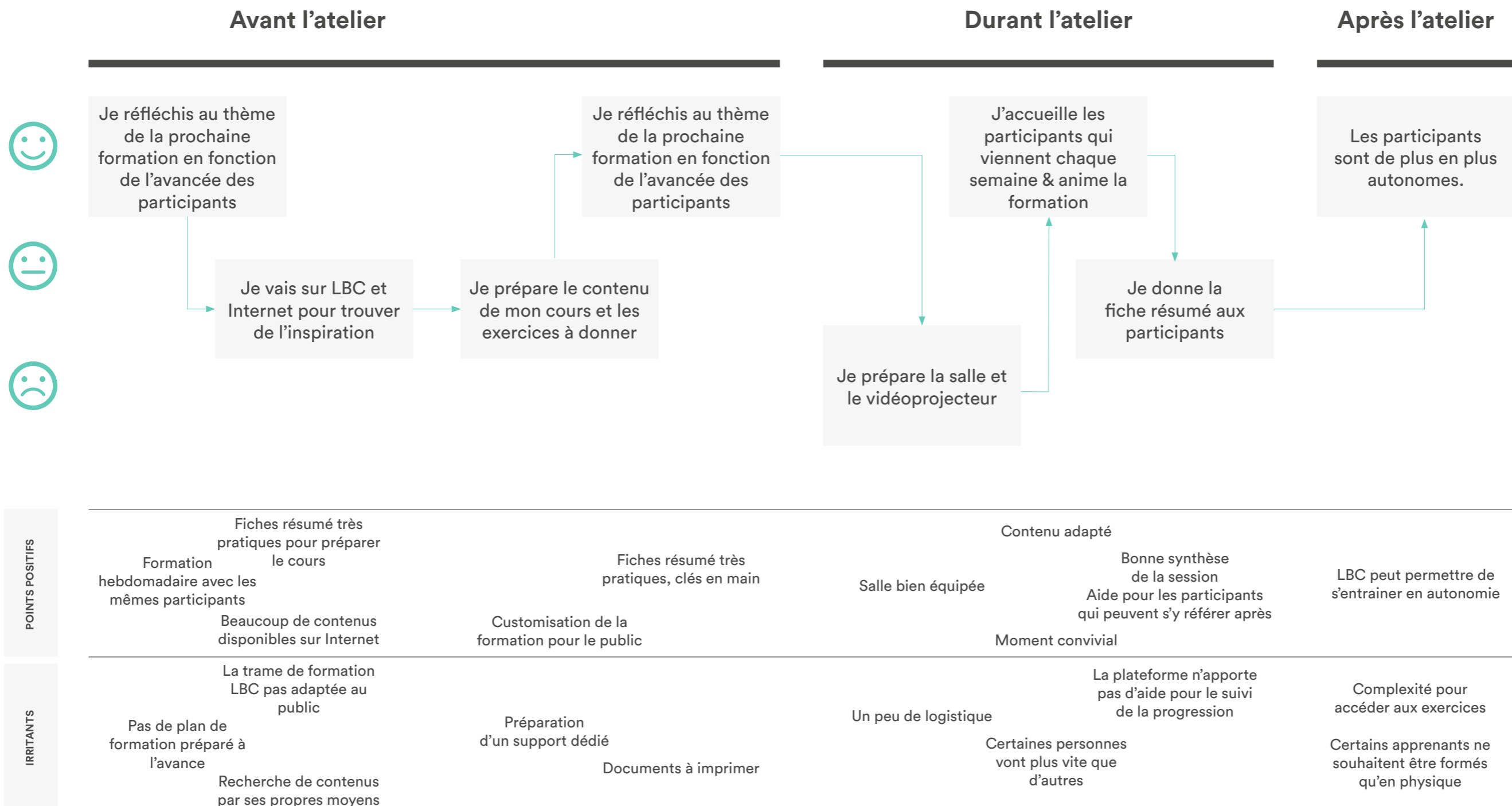


3. Etudier les utilisateurs

d. Créer les personae (8/8)



Journey map



4. De l'idéation au prototypage

4. De l'idéation au prototypage

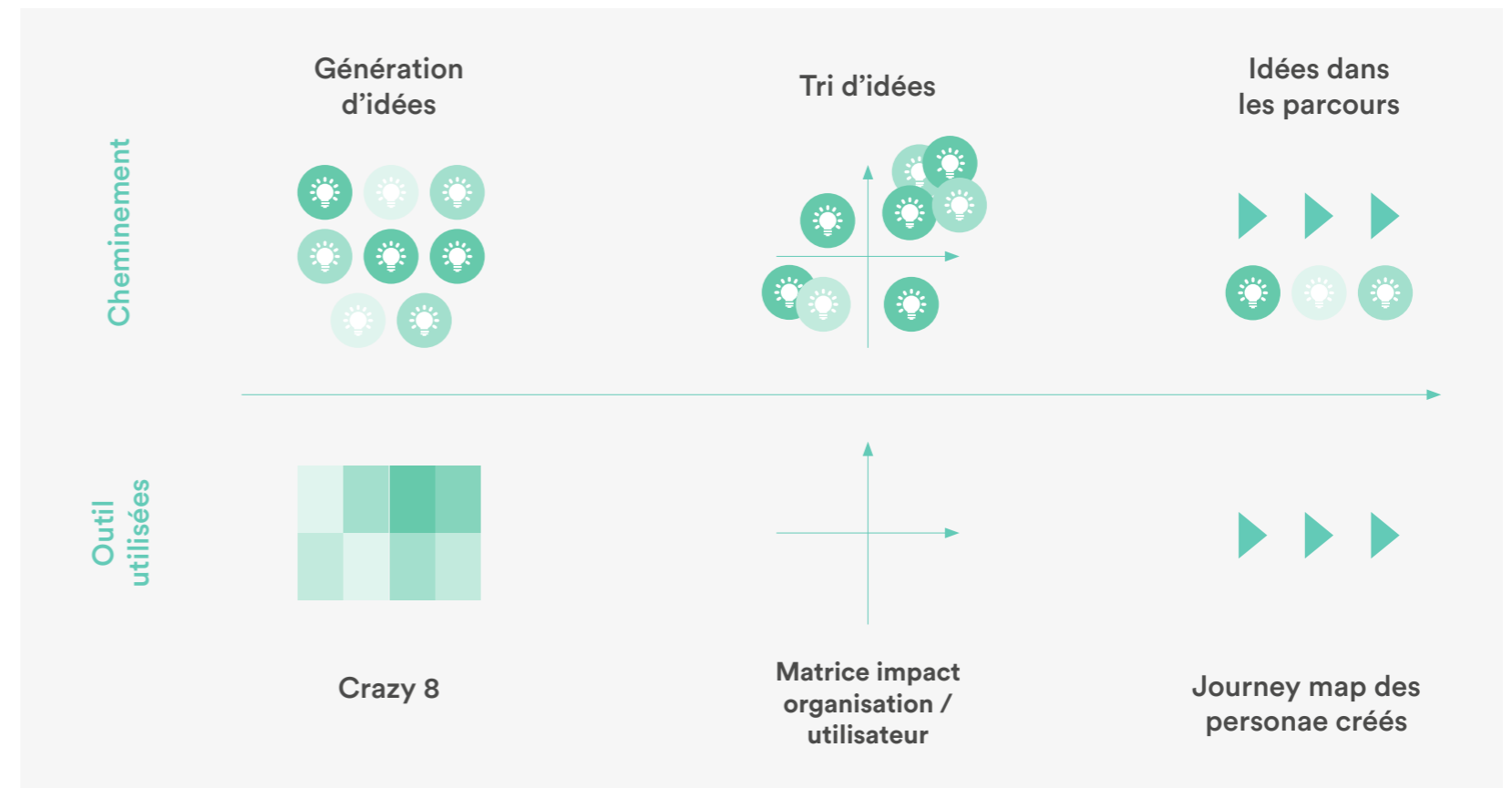
a. Répondre aux problématiques des utilisateurs (1/3)

Fort des enseignements suite à notre recherche utilisateur et grâce à notre compréhension de l'existant, nous avons organisé des ateliers d'idéation et de conception. Nous avons utilisé des méthodes de Design Thinking pour obtenir une large variété de solutions afin de résoudre notre problématique. La navigation sur le site étant un irritant fort, nous avons également travaillé sur une nouvelle architecture de l'information.

Les ateliers ont été menés au sein de notre équipe projet et en associant les autres étudiants de la formation. Après la définition d'une nouvelle arborescence de contenus et la sélection de nouvelles fonctionnalités à proposer, nous nous sommes lancés dans la phase de prototypage en créant des maquettes par itération. L'objectif a été de répondre aux problématiques de nos personae et aux irritants des journey map en concevant de nouveaux parcours de navigation et de nouvelles fonctionnalités.

Ateliers menés :

- Crazy 8 pour générer de nouvelles idées de fonctionnalités
- Tri de cartes pour redéfinir l'architecture de l'information de la plateforme



4. De l'idéation au prototypage

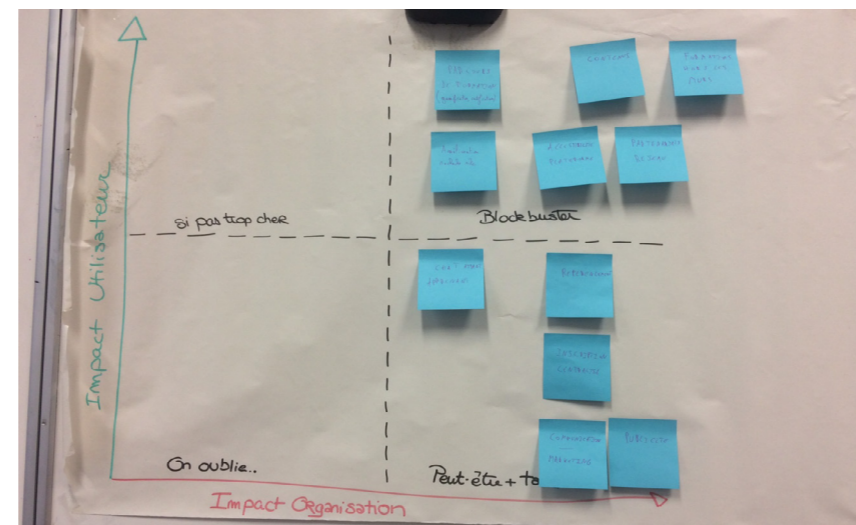
a. Répondre aux problématiques des utilisateurs (2/3)

Organisation d'une session de créativité avec le crazy 8 :

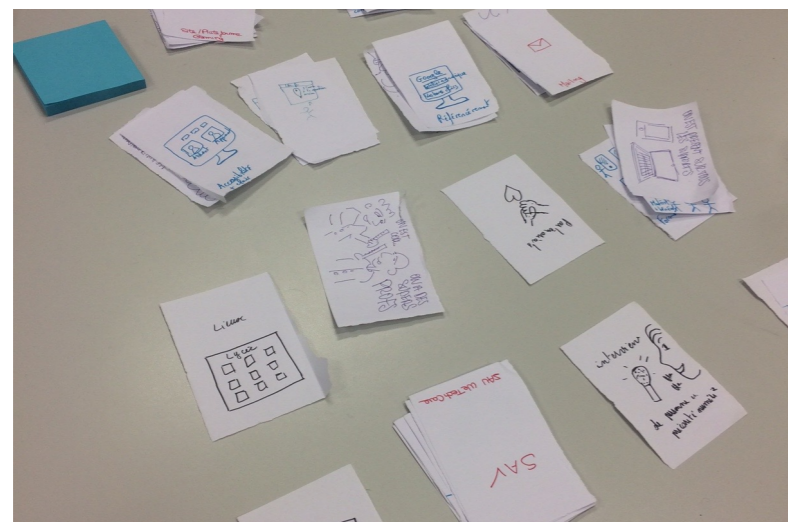
Nous avons utilisé l'outil Crazy 8 pour générer des solutions aux irritants identifiés précédemment. Ces idées ont ensuite été triées selon leur degré d'impact pour l'utilisateur et la complexité de mise en œuvre au sein des Bons Clics. L'idée étant de maximiser l'impact positif sur les aidants et de minimiser la charge de travail/complexité pour l'organisation.



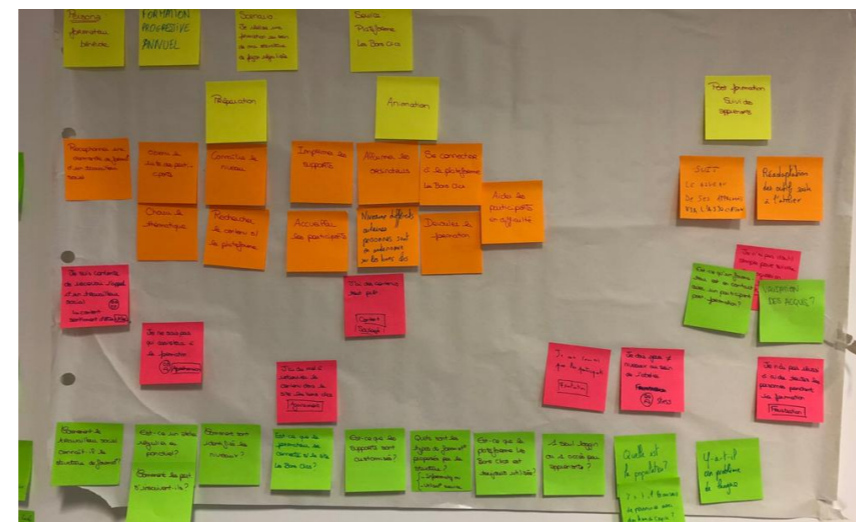
Séance de crazy 8



Tri des solutions selon l'impact sur l'organisation et les utilisateurs



Solutions générées



Mise en perspective des solutions sur les parcours

Les résultats :

Nous avons identifié plusieurs solutions, par exemple :

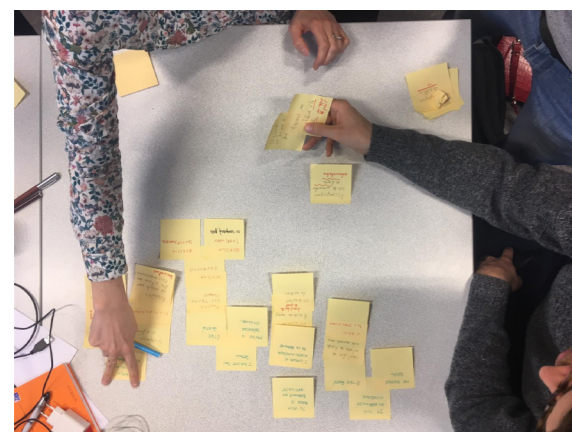
- Permettre à l'aidant d'organiser des sessions de cours clés en main à partir du site (exemple : webex)
- Intégrer la recherche vocale pour aider les personnes ne maîtrisant pas les claviers
- Organiser des sessions de formation directement dans des lieux de vie (lycée, place) pour permettre à tout le monde d'aller poser des questions
- Mettre en place un bouton SAV Les Bons Clics pour répondre aux questions des aidants en direct
- Créer les pages jaunes des associations et structures aidantes
- Permettre d'inviter à un cours ou d'envoyer des rappels aux apprenants depuis le site
- Visualiser la progression d'un apprenant depuis le site

4. De l'idéation au prototypage

a. Répondre aux problématiques des utilisateurs (3/3)

Organisation d'un tri de carte

Nous avons listé tous les contenus existants et ceux imaginés sur des post-it, puis nous avons laissé un panel de personnes reclasser les post-it pour former une nouvelle arborescence.



Rubriques du site sur des post-it

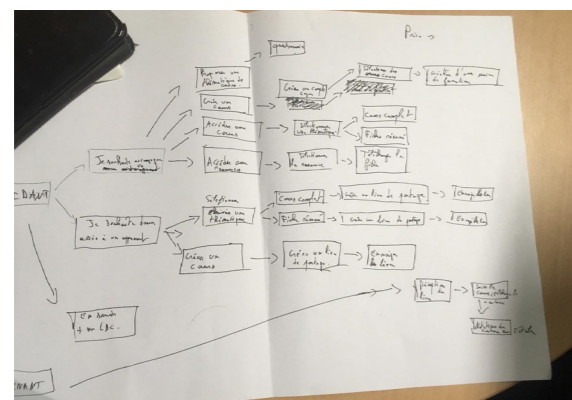
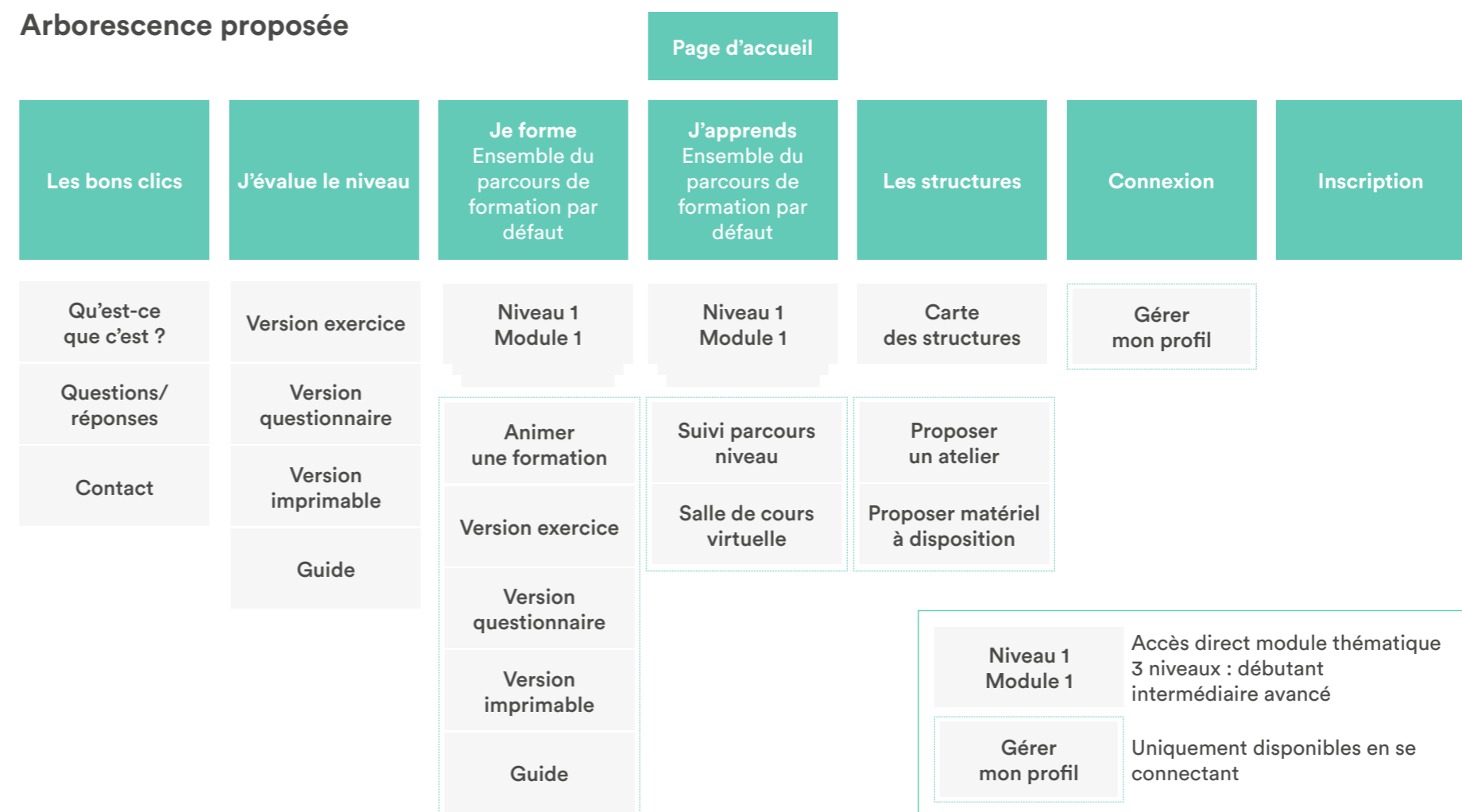


Schéma de l'arborescence suite après le tri de carte

Arborescence proposée

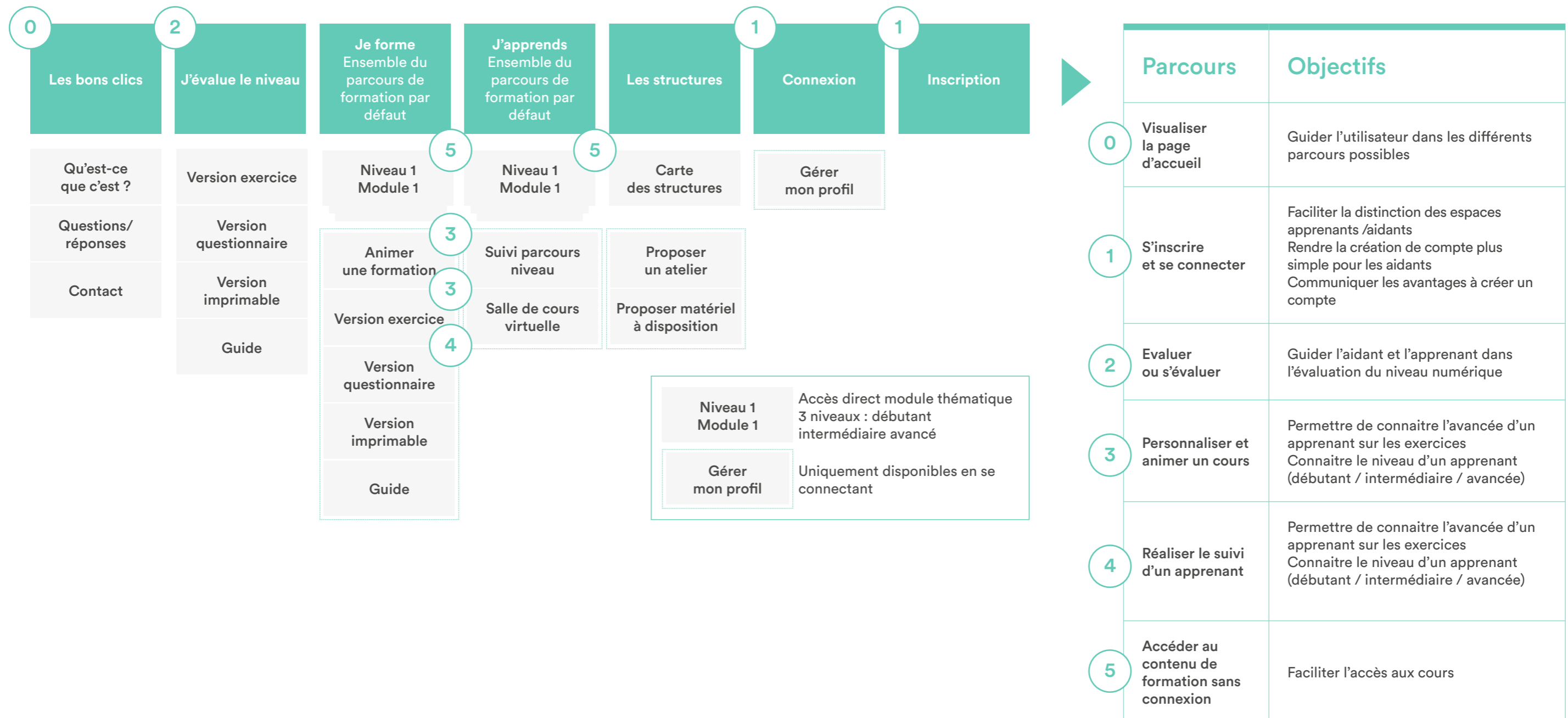


4. De l'idéation au prototypage

b. Concevoir la nouvelle plateforme (1/2)

Définition et priorisation des parcours

Grâce aux résultats des ateliers, nous avons revu l'arborescence et défini les parcours prioritaires à adresser pour nos personae. Pour chaque parcours, nous avons listé les objectifs et les fonctionnalités à intégrer. Cet exercice, nous a ensuite permis de nous lancer dans le prototypage.



4. De l'idéation au prototypage

b. Concevoir la nouvelle plateforme (2/2)

Définition des sous-parcours et des fonctionnalités clés

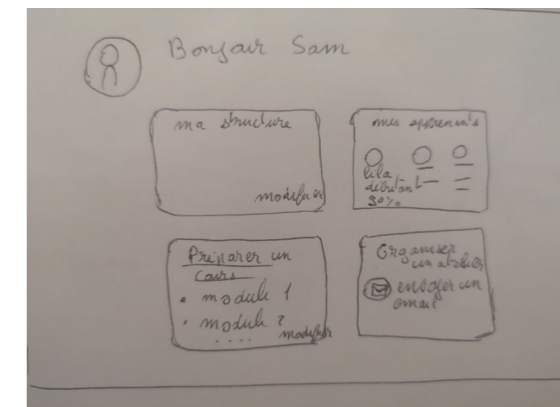
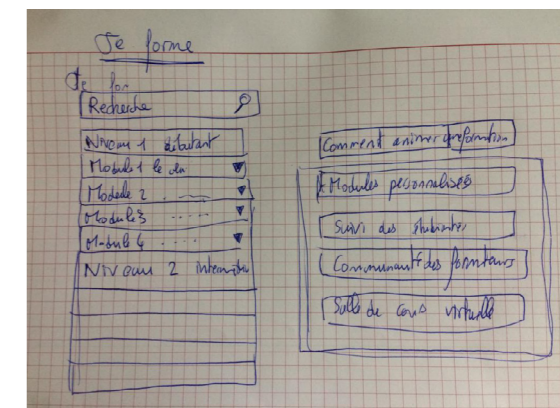
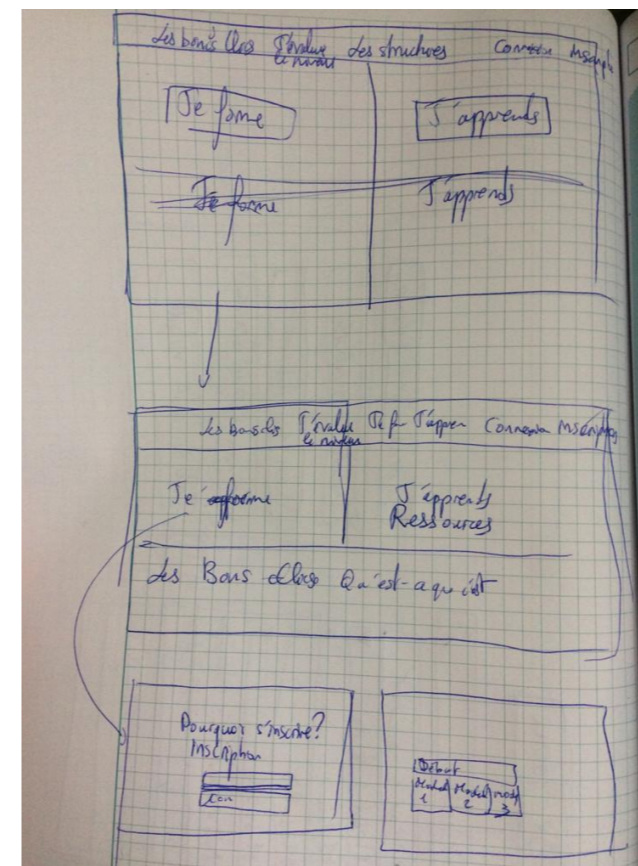
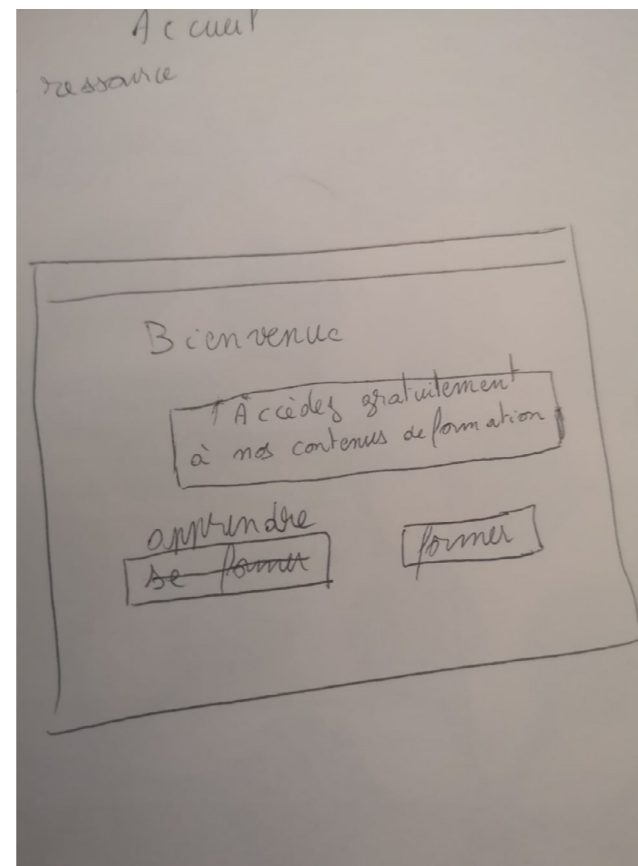
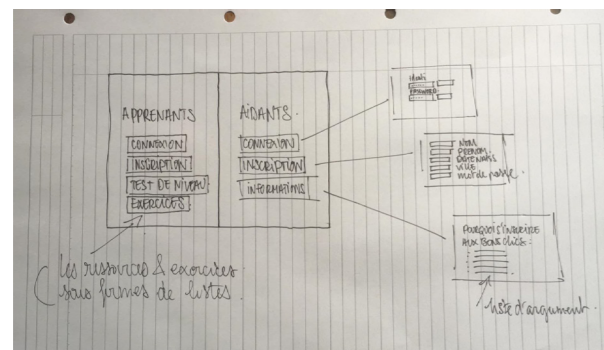
Parcours	Users stories à tester	Hypothèses à valider
Visualiser la page d'accueil	<ul style="list-style-type: none"> • Accéder à un test de niveau sans compte • Accéder aux exercices sans compte • Se renseigner sur Les Bons Clics • Accéder à la création et à la connexion à un compte 	<ul style="list-style-type: none"> • Vérifier la compréhension des espaces sur l'accueil (aidants vs apprenants)
S'inscrire et se connecter	<ul style="list-style-type: none"> • Me connecter à un espace formateur • Me connecter à un espace apprenant 	<p>Vérifier quels types de création de compte sont nécessaires :</p> <ul style="list-style-type: none"> • un compte individuel collectif rattaché ou non rattaché à une structure • un compte individuel personnel rattaché ou non rattaché à une structure • un compte structure collective
Evaluer ou s'évaluer	<ul style="list-style-type: none"> • L'aidant ou l'apprenant accède aux parcours d'évaluation depuis la homepage sans connexion • L'aidant se connecte et oriente l'aidant depuis son dashboard (il lui envoie un test à distance) 	<ul style="list-style-type: none"> • L'aidant réalise le suivi du niveau en étant connecté • L'apprenant ne s'évalue pas lui-même
Personnaliser et animer un cours	<ul style="list-style-type: none"> • Personnaliser un cours : Depuis le Dashboard, gérer la composition des cours (exercices) • Organiser des sessions de cours fermées via une solution de salle de cours virtuelle : Inscrire des participants (ajouter ou supprimer) Gérer la durée de sessions de cours Lancer des sessions et y mettre fin 	<ul style="list-style-type: none"> • Vérifier l'appétance pour une fonctionnalité permettant de personnaliser et animer une session de formation
Réaliser le suivi d'un apprenant	<p>Depuis le Dashboard aidant :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ajouter, modifier et supprimer le profil d'un apprenants • Visualiser le niveau (débutant, intermédiaire ou avancé) et la progression par module d'exercice d'un apprenant • Visualiser des statistiques globales sur les apprenants suivis (niveau, % d'avancement moyen, etc) 	<ul style="list-style-type: none"> • Vérifier l'appétance pour une fonctionnalité facilitant le suivi des apprenants.
Accéder au contenu de formation sans connexion	Consulter les ressources sans compte avec ces cours et exercices triés par niveau et par thématique et des techniques d'animation	<ul style="list-style-type: none"> • Rendre accessible les ressources favorisera l'utilisation de la plateforme

4. De l'idéation au prototypage

c. Se lancer dans le prototypage (1/14)

Premières ébauches

Nous avons chacun proposé des visions sur chaque parcours par le dessin. Le but étant de modéliser quelques écrans et fonctionnalités de façon très schématique et d'itérer.



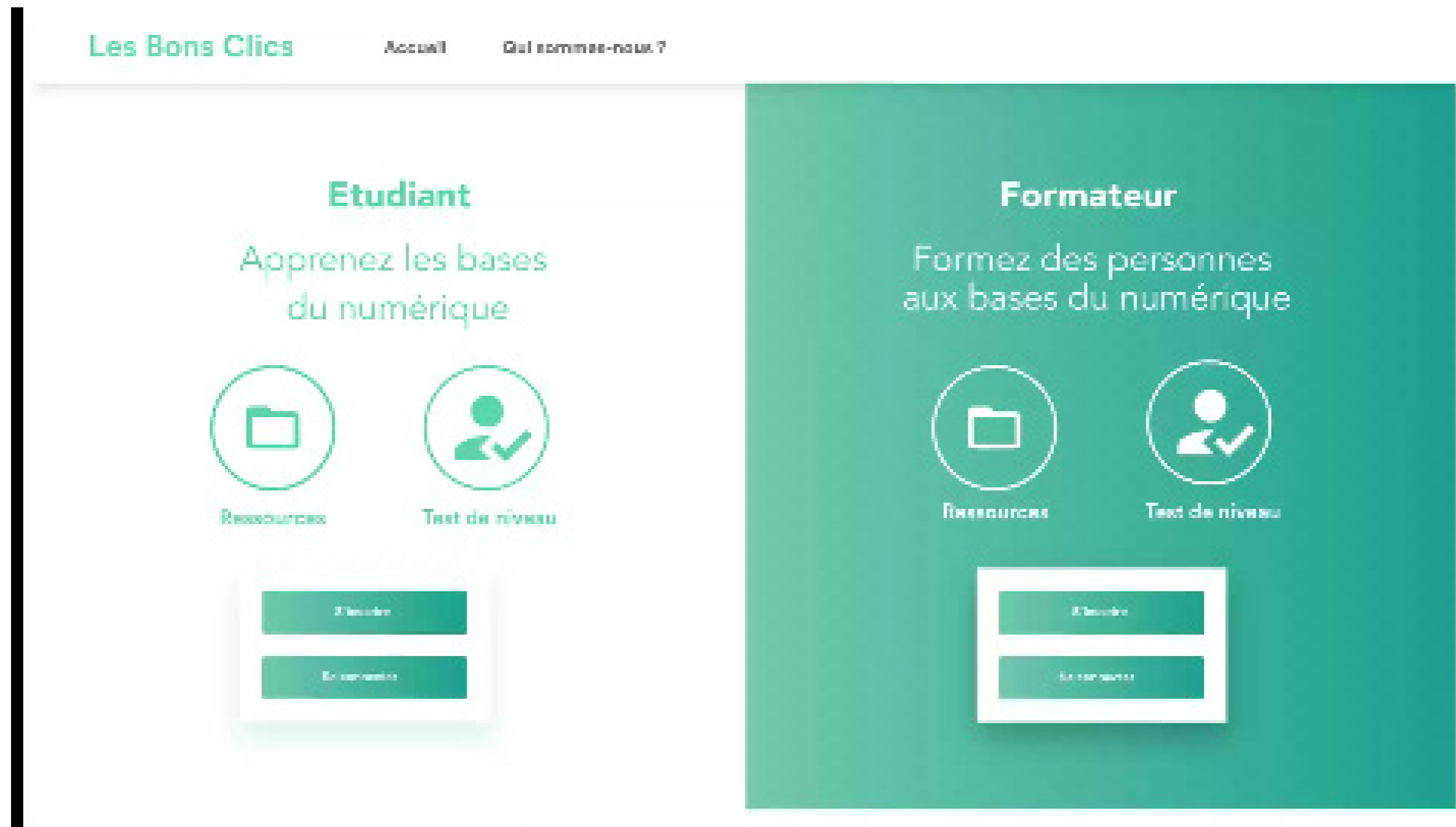
Illustrations des wireframes LoFi de la page d'accueil

4. De l'idéation au prototypage

c. Se lancer dans le prototypage (2/14)

Vidéo

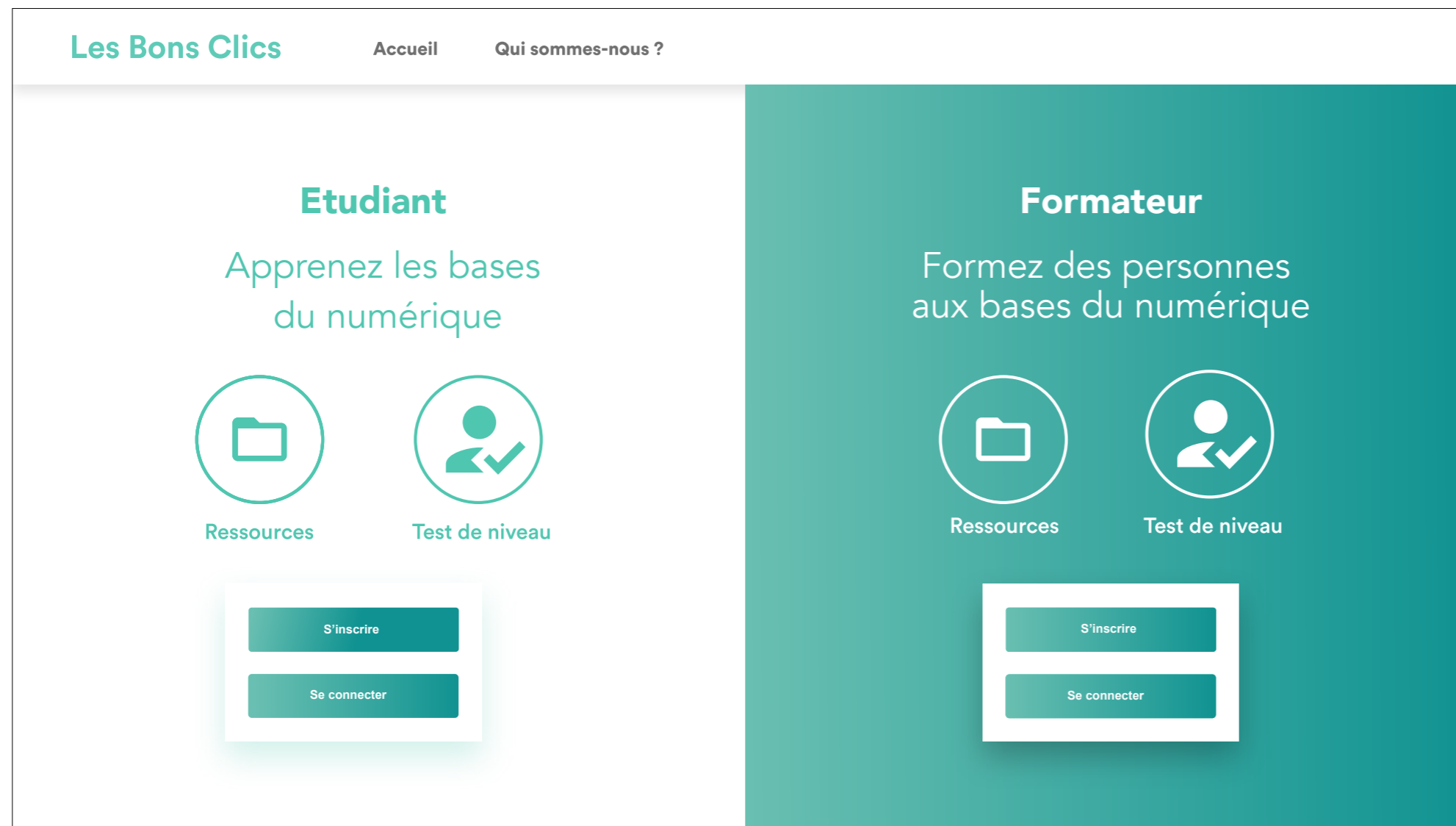
→ Cliquer sur le visuel pour visionner la vidéo du prototype.



4. De l'idéation au prototypage

c. Se lancer dans le prototypage (3/14)

Refonte de la page d'accueil



Refonte de l'accès à l'espace apprenant depuis la page d'accueil

Objectif ★

Testé en prototype

A gauche, l'espace destiné aux apprenants, à droite celui destiné aux formateurs. En séparant l'espace étudiant/formateur de cette manière, nous répondons au premier objectif d'implication présenté par l'équipe des Bons Clics : **Refonte de l'accès à l'espace apprenant depuis la page d'accueil**. En effet, lors des ateliers d'observations, nous avons identifié la difficulté qu'ont les étudiants à accéder à l'espace qui leur est destiné. **Le bouton d'accès est trop confidentiel**. Nous avons rendu ce point d'entrée plus visible.

4. De l'idéation au prototypage

c. Se lancer dans le prototypage (4/14)

Refonte de l'espace formateur

The screenshot displays the 'Les Bons Clics' website interface. At the top, there is a navigation bar with the logo 'Les Bons Clics', links for 'Accueil' and 'Qui sommes-nous ?', and buttons for 'Se connecter' and 'S'inscrire'. Below this is a teal header for 'Ressources formateur' with a search bar containing the text 'Ecrivez vos mots clés ici...' and a 'Rechercher' button. The main content area is divided into two columns. The left column, titled 'Ressources par thématiques', features four teal buttons with icons and text: 'Choix de son équipement et d'une connexion', 'Prise en main ordinateur', 'Prise en main smartphone et tablette', and 'Utilisation d'internet et du mail'. Below these buttons is a link 'Plus de thématiques'. The right column contains two content blocks. The first, 'Programme de formation', includes a gear icon, a description of a three-level training program, and an 'En savoir plus' button. The second, 'Kit du formateur', includes a location pin icon, a description about training animation, and another 'En savoir plus' button.

Refonte de l'espace formateur Objectif ★★

Testé en prototype

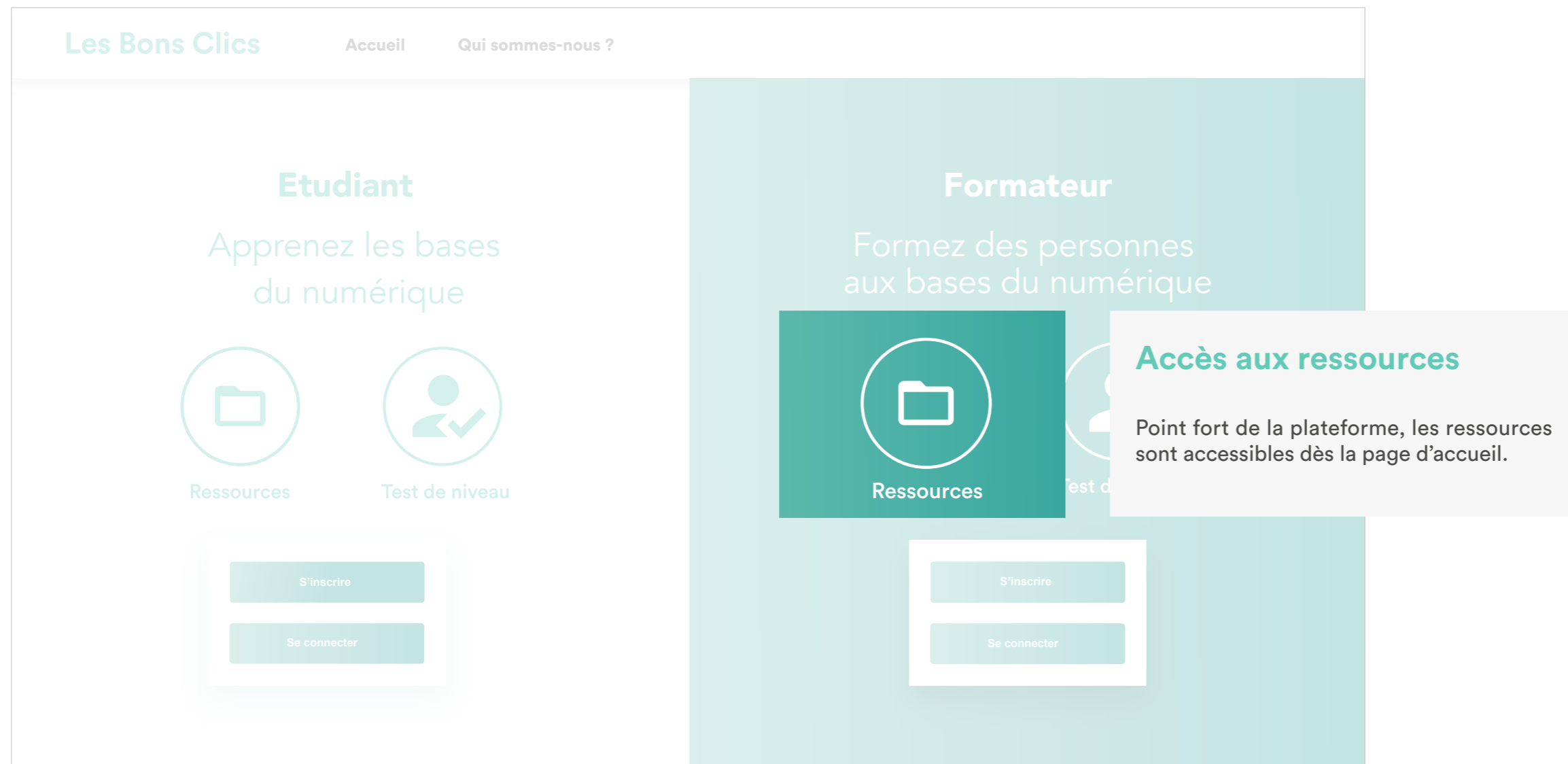
Dès le début du projet nous avons *challengé* notre commanditaire en réorientant l'objectif 2 vers le formateur plutôt que l'étudiant. **Ici notre proposition de refonte des espaces destinés à l'aidant.**

Nous nous sommes concentrés sur les ressources pédagogiques. Nous avons ainsi retravaillé l'accessibilité et la navigation. Nous avons aussi ajouté de nouvelles fonctionnalités identifiées lors de nos ateliers d'observations et réclamées en entretien par les formateurs.

4. De l'idéation au prototypage

c. Se lancer dans le prototypage (5/14)

Refonte de l'espace formateur



4. De l'idéation au prototypage

c. Se lancer dans le prototypage (6/14)

Refonte de l'espace formateur

The image shows a website interface for 'Les Bons Clics'. At the top, there is a navigation bar with the site name 'Les Bons Clics' and links for 'Accueil' and 'Qui sommes-nous?'. On the right side of the navigation bar are buttons for 'Se connecter' and 'S'inscrire'. Below the navigation bar is a dark teal header containing the text 'Ressources formateur' on the left and a search bar on the right. The search bar has a placeholder text 'Ecrivez vos mots clés ici...' and a 'Rechercher' button. To the right of the search bar, there is a callout box titled 'Barre de recherche' with the text 'Testé en prototype' and a paragraph: 'Réclamée par plusieurs formateurs, nous avons développé une barre de recherche afin d'accélérer l'accès aux ressources.'

Les Bons Clics Accueil Qui sommes-nous? Se connecter S'inscrire

Ressources formateur Ecrivez vos mots clés ici... Rechercher

Barre de recherche
Testé en prototype
Réclamée par plusieurs formateurs, nous avons développé une barre de recherche afin d'accélérer l'accès aux ressources.

Ressources par thématiques

- Choix de son équipement et d'une connexion
- Prise en main ordinateur
- Prise en main smartphone et tablette
- Utilisation d'internet et du mail

Plus de thématiques

Ressources thématiques
Testé en prototype
Au cours des entretiens, nous avons observé un fort intérêt autour des fiches résumés. Nous nous sommes donc attachés à améliorer l'accessibilités de celles-ci. Elles sont désormais accessibles en 2 clics depuis la page d'accueil.

4. De l'idéation au prototypage

c. Se lancer dans le prototypage (7/14)

Refonte de l'espace formateur

Les Bons Clics Accueil Qui sommes-nous ? Se connecter S'inscrire

Ressources formateur Ecrivez vos mots clés ici... Rechercher

Ressources par thématiques

- Choix de son équipement et d'une connexion
- Prise en main ordinateur
- Prise en main smartphone et tablette
- Utilisation d'internet et du mail

Plus de thématiques

Programme de formation

Pour former les personnes aux numériques, Les Bons Clics vous propose un programme de formation en trois niveaux. Vous y retrouverez une partie des thématiques.

En savoir plus

Kit du formateur

Comment animer une formation ? Découvrez le kit du formateur.....

En savoir plus

Programme de formation

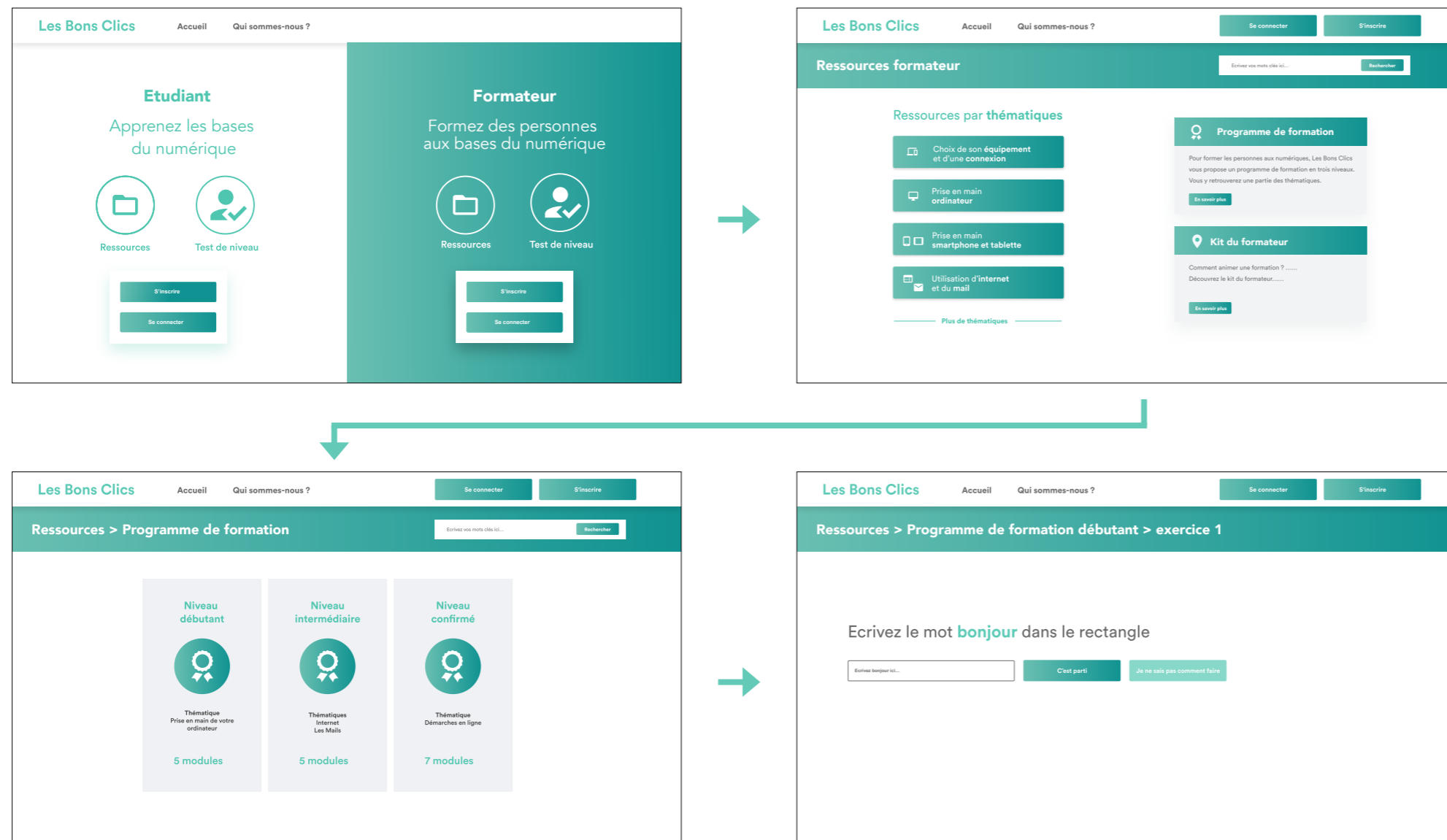
Testé en prototype

Ici nous avons tenté d'améliorer l'accessibilité des programmes de formations qui étaient déjà présents sur Les Bons Clics. Nous avons aussi amorcé un système de récompense /certification observé chez d'autres plateformes. Cela permet de développer le plaisir d'apprendre par le biais d'émotions positives.

4. De l'idéation au prototypage

c. Se lancer dans le prototypage (8/14)

Refonte de l'espace formateur



Refonte de l'espace aidant

Testé en prototype

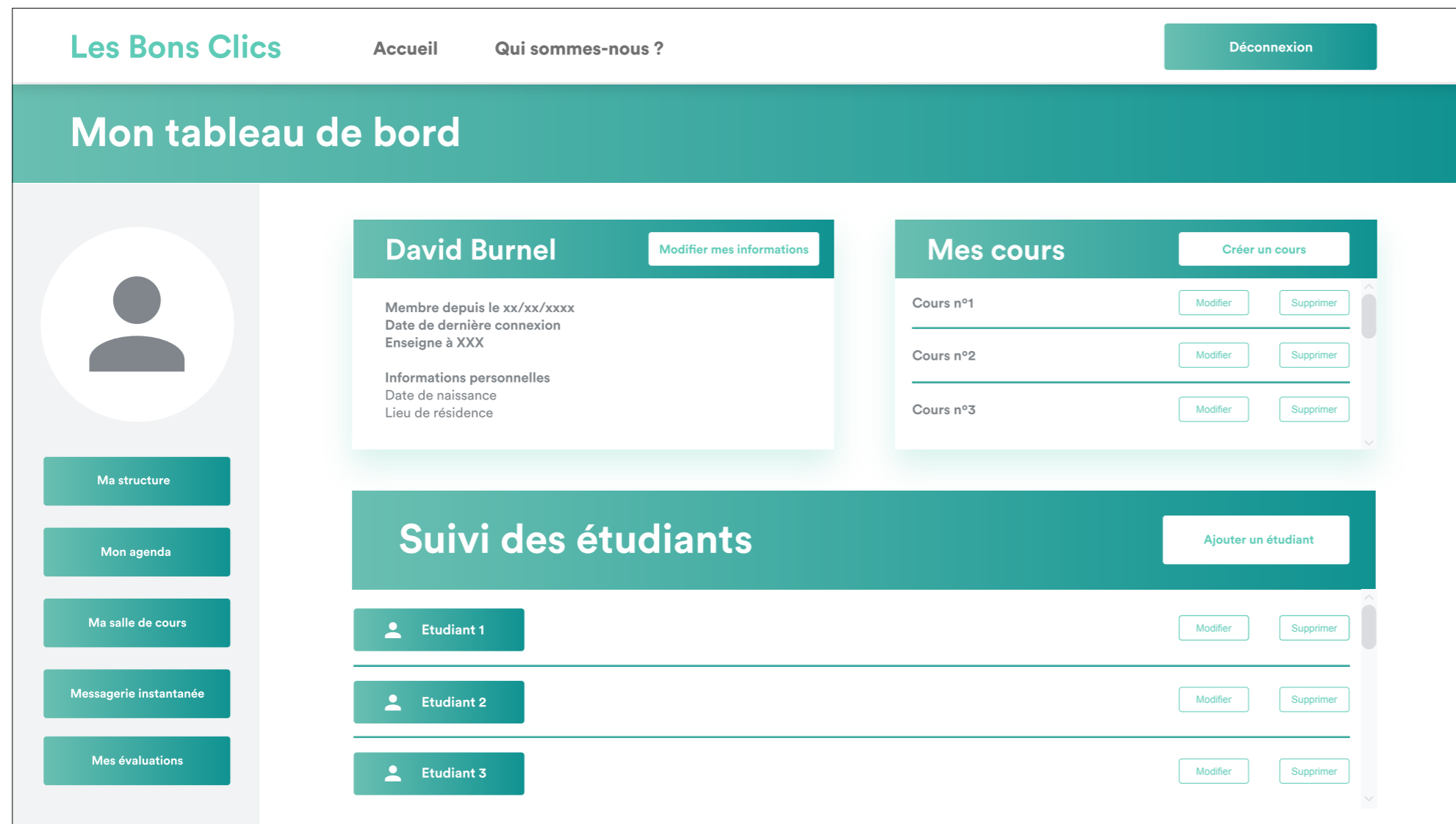
Nous avons aussi développé une refonte de l'espace étudiant. Nous avons appliqué ce que nous avons observé sur les plateformes d'enseignement. Nous avons raccourci les parcours de façon à atteindre l'évaluation, l'accès aux ressources et/ou aux exercices en trois clics maximum depuis la page d'accueil.

Nous avons aussi développé l'espace étudiant pour qu'il y ait une cohérence globale sur la plateforme entre les deux espaces formateur/étudiant avec des systèmes de navigation similaires

4. De l'idéation au prototypage

c. Se lancer dans le prototypage (9/14)

Création d'un outil de suivi des étudiants : le tableau de bord



Un nouvel espace étudiant lié à l'espace du formateur pour qu'il puisse voir l'évolution de l'étudiant (suivi pendant et en dehors des ateliers)

Objectif ★★

Testé en prototype

Pour remplir cet objectif, nous avons développé un tableau de bord qui offre de nombreuses fonctionnalités de communication et de suivi des étudiants. Grâce à cet outil, le formateur accède à un service de messagerie et aux profils de ses étudiants.

4. De l'idéation au prototypage

c. Se lancer dans le prototypage (10/14)

Création d'un outil de suivi des étudiants : le tableau de bord

Bandeau de navigation latéral
Testé en prototype

Ici, le formateur peut accéder à un ensemble de fonctionnalités comme les informations relatives à sa structure, son agenda, la liste de ses étudiants mais aussi un service de messagerie instantanée et de suivi de progression.

Création de cours
Testé en prototype

Grace à cette fonctionnalité, le formateur peut construire son cours selon les besoins identifiés auprès de ses étudiants.

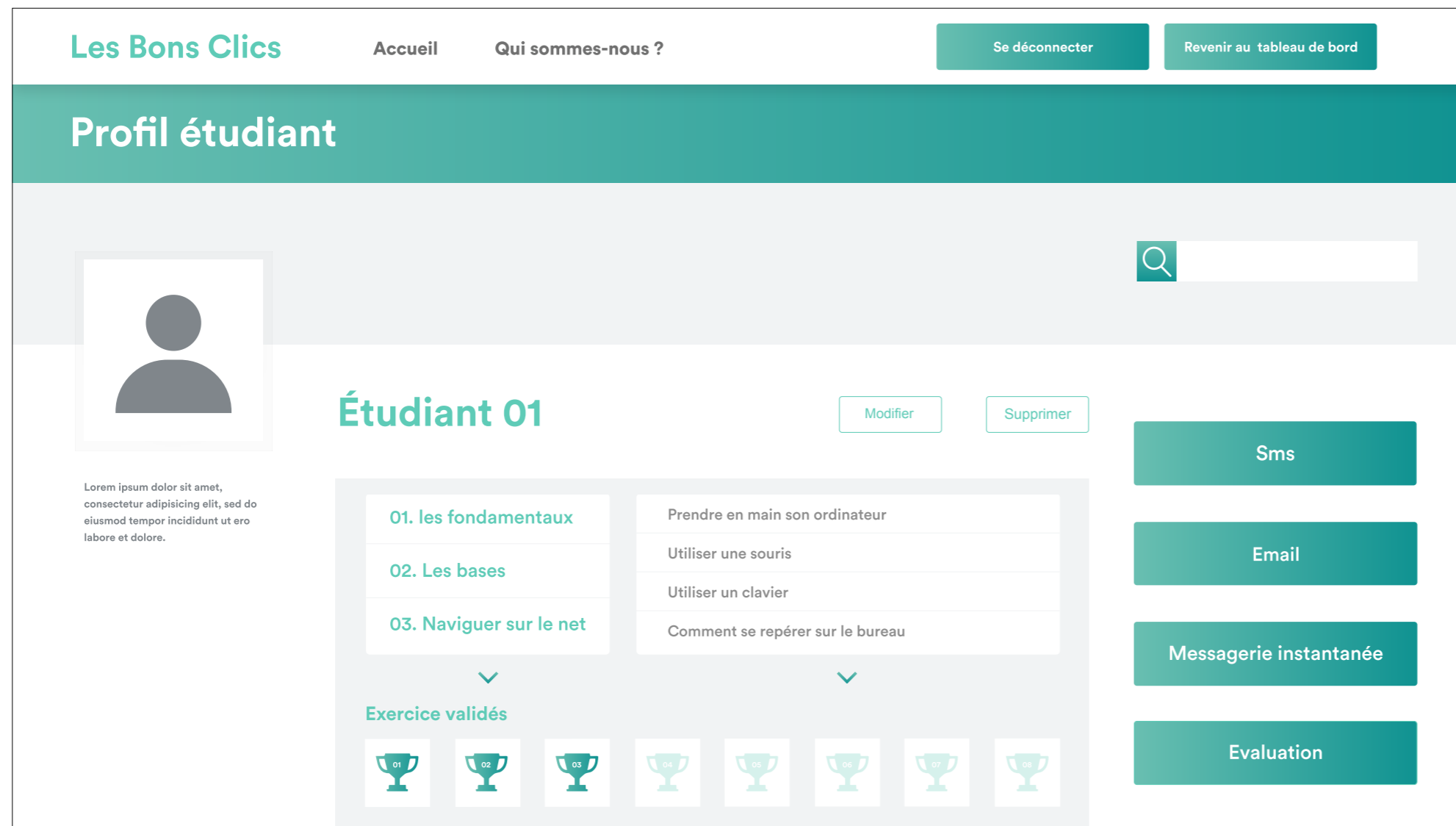
Suivi des étudiants
Testé en prototype

Depuis son tableau de bord, le formateur peut configurer des listes et établir un profil personnalisé de chacun de ses étudiants.

4. De l'idéation au prototypage

c. Se lancer dans le prototypage (11/14)

Création d'un outil de suivi des étudiants : la page de profil étudiant



Page Profil étudiant

Objectif ★★ ★

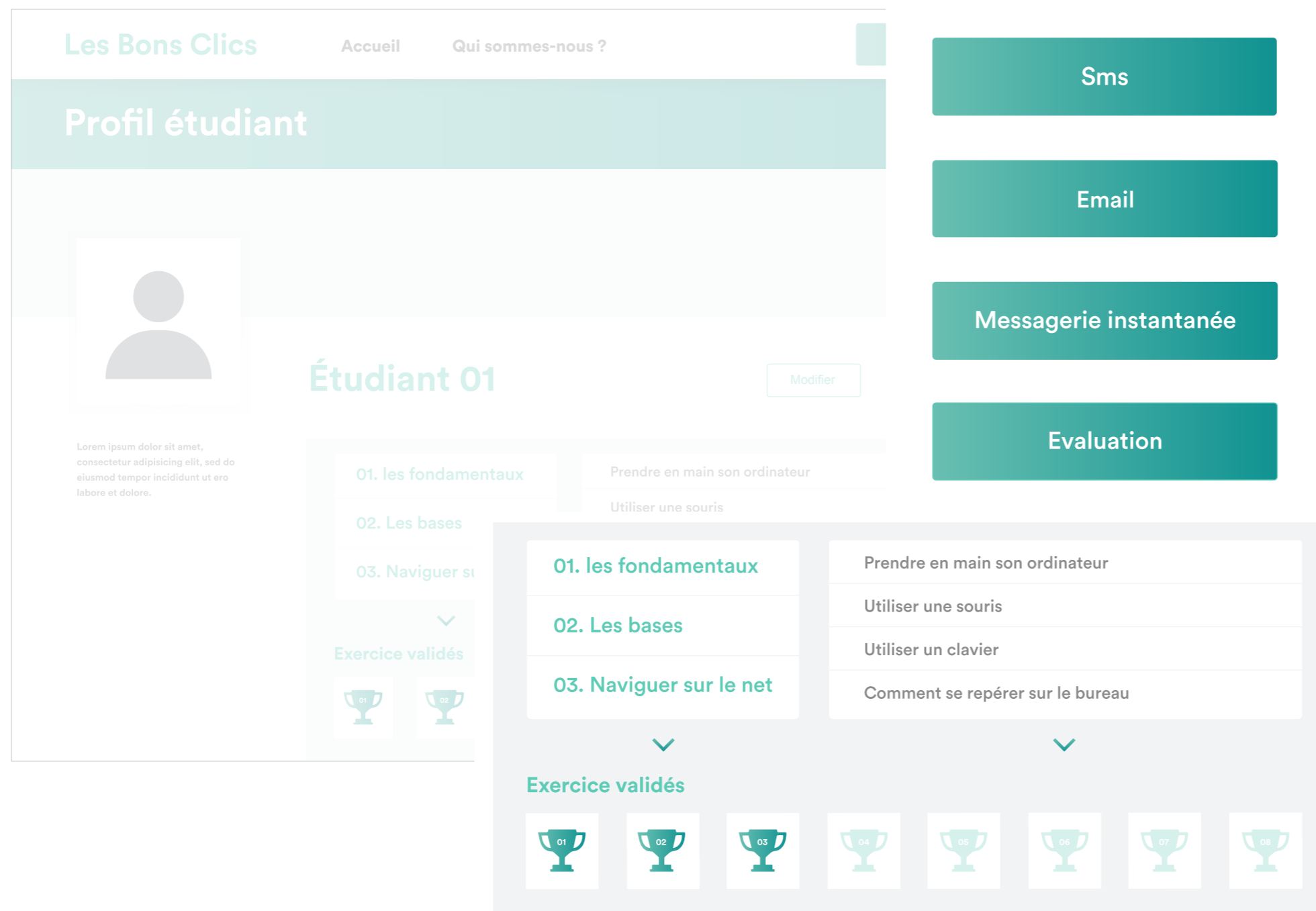
Testé en prototype

Lors des ateliers d'observations, nous avons appris que les formations peuvent durer de nombreux mois. Nous avons donc développé un outil de fiches personnalisées qui permet au formateur de suivre ses étudiants en dehors des ateliers. A partir de son tableau de bord, le formateur accède à un ensemble de fonctionnalités comme l'envoi de sms ou email, un service de messagerie instantanée et un outil d'évaluation. Il peut aussi suivre la progression de ses étudiants grâce à un système d'évaluation.

4. De l'idéation au prototypage

c. Se lancer dans le prototypage (12/14)

Création d'un outil de suivi des apprenants : la page de profil étudiant



Page Profil étudiant

Testé en prototype

Une série de fonctionnalités sous forme de bouton d'action permet au formateur d'envoyer des sms, des emails ou des messages directs via un service de messagerie instantanée. Pour éviter, des comportements trop intrusifs de la part des étudiants, le service n'a pas de numéro d'émission. Nous avons aussi ajouté un bouton d'évaluation qui permet au formateur de visualiser la progression de son étudiant.

Évaluation

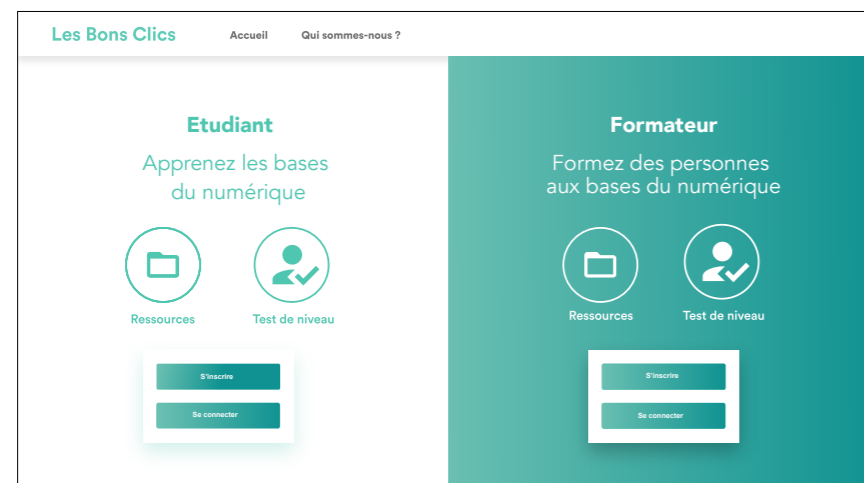
Testé en prototype

Un système de récompense qui valide les étapes clés de sa formation. Cela permet de développer le plaisir d'apprendre par le biais d'émotions positives.

4. De l'idéation au prototypage

c. Se lancer dans le prototypage (13/14)

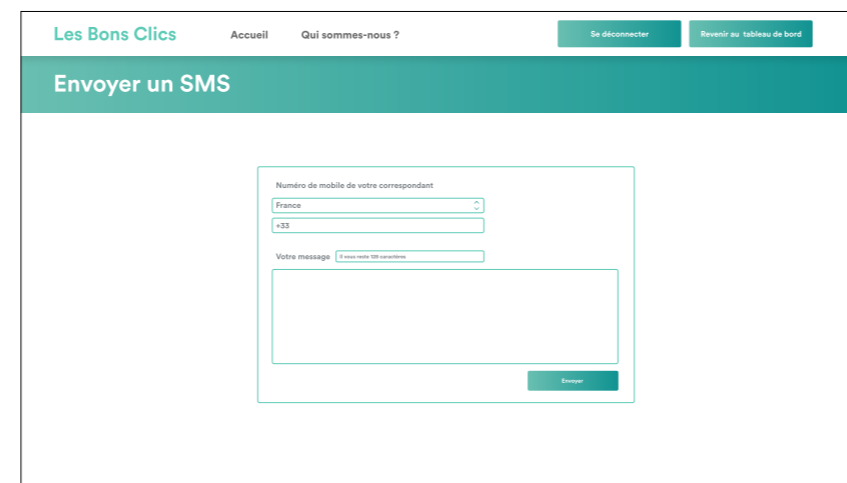
Focus sur les fonctionnalités les plus appréciées



La page d'accueil

Testé en prototype

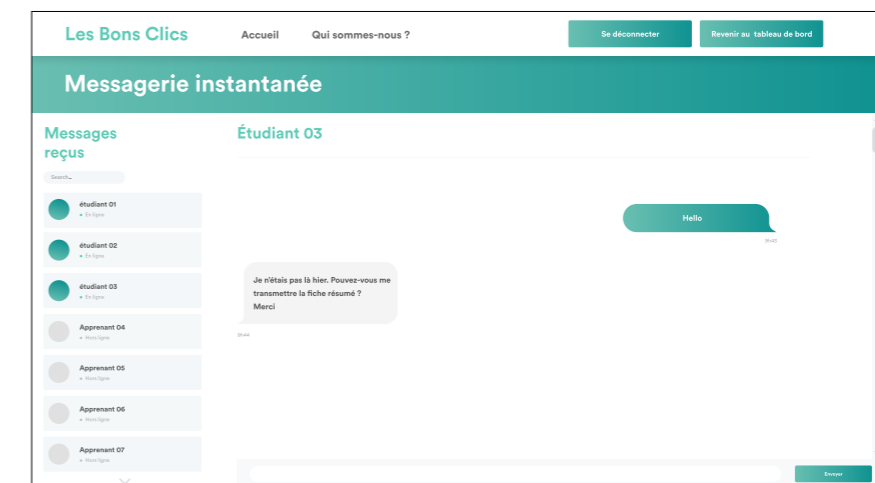
La division de la page d'accueil a été validée par les utilisateurs. Ils considèrent que nous avons ainsi résolu le problème d'accessibilité à l'espace étudiant actuel.



L'envoi de sms

Testé en prototype

L'outil d'envoi de sms a été fortement apprécié lors de nos tests. D'autant plus qu'il permet de communiquer avec les étudiants pas toujours propriétaires d'ordinateurs. Cet outil a d'autant plus été apprécié car il permet au formateur de ne pas donner son numéro personnel.



La messagerie instantanée

Testé en prototype

Les étudiants ayant souvent un téléphone et étant donc plus familiarisés avec les messageries instantanées, cet outil a été jugé très utile par nos testeurs. En effet, il permet de communiquer facilement avec les étudiants en dehors des cours.

4. De l'idéation au prototypage

c. Se lancer dans le prototypage (14/14)

Identité visuelle et accessibilité

Direction artistique

Dans un souci de cohérence et pour éviter de bousculer les utilisateurs actuels nous avons conservé certains éléments graphiques comme les couleurs et les illustrations puis moderniser d'autres comme la typographie et les boutons de façon à rendre le site plus efficace.

Couleurs



R : 92
V : 188
B : 172
C : 63
M : 0
J : 40
N : 0
#5CBCAC



R : 128
V : 135
B : 139
C : 51
M : 37
J : 35
N : 16
#80868B

Typographie

Circular

Nous avons choisi le caractère Circular, dessiné par la fonderie suisse Lineto. C'est une famille de caractère optimisée pour le web avec un crénage adapté à l'écran. Cela permet une lisibilité améliorée. C'est une famille de caractère qui possède de nombreuses variantes allant du book au black italic. Cela permet de tendre vers des systèmes de hiérarchie plus homogènes.

Ergonomie



Afin de permettre aux plus grands nombre l'accessibilité des Bons Clics, nous ne sommes jamais descendus en dessous d'un corps de caractère de 16 px. (voir *Inclusive design patterns* de Heydon Pickering)

5. Du prototypage aux tests utilisateurs

5. Du prototypage aux tests utilisateurs

a. Organiser les tests utilisateurs : méthodologie

Modalités de réalisation des tests

Les tests font l'objet d'entretiens individuels d'une durée d'1H00 par participant.

5 scénarios ont été testés au cours de ces tests utilisateurs, par 3 testeurs différents.

Les entretiens ont été menés sur la plateforme Whereby, les participants ont pu tester des maquettes réalisées sous Adobe XD, outil professionnel permettant de maquetter en HiFi.

Les entretiens sont suivis par 1 modérateur et 1 observateur pour la prise de notes.

Les entretiens sont enregistrés (Audio et Vidéo).



1. Présentation de la démarche

Expliquer brièvement au participant les objectifs de la session.



2 Pré-questionnaire

Questions posées au participant pour mieux identifier son appétence au numérique, ses usages et ses habitudes.



3. Présentation des scénarios

Présentation des scénarios utilisateurs testés.



4. Déroulé du scénario

Phase de manipulation : échange et relance avec le participant.



5. Questionnaire post-test

Demande de précision sur les points positifs et négatifs du prototype.

5. Du prototypage aux tests utilisateurs

a. Organiser les tests utilisateurs : panel



Démographie

3 participants recrutés au sein de structures de formation.



0 Homme



3 Femmes
entre 18 et 35 ans



Profil des participants

Compte tenu du contexte lié au COVID 19 les entretiens utilisateurs se sont tenus à distance, provoquant l'annulation des tests prévus avec des utilisateurs apprenants.

Formatrices bénévoles : 1
Formatrices salariées : 2



Connaissance de la plateforme

L'ensemble des personnes qui ont effectué les tests connaissent la plateforme Les Bons Clics, plus précisément :

- 2 testeuses utilisent la plateforme de façon ponctuelle pour chercher un contenu spécifique.
- 1 testeuse utilise très régulièrement la plateforme pour l'aider dans la préparation de cours.



Appétence digitale

Le groupe de participantes est hétérogène : 2 des testeuses sont très à l'aise avec le digital, la 3^e rencontre quelques difficultés mais est capable de réaliser des tâches dans un environnement numérique. Plus spécifiquement :

- Deux testeuses ont une utilisation du digital très forte dans le cadre professionnel et personnel (une professionnel du marketing et une spécialiste des plateformes numériques d'accompagnement).
- Une testeuse est peu équipée et pratique moins l'utilisation d'outils digitaux (ordinateur comme mobile), néanmoins sa compréhension lui permet de réaliser les tâches et d'accompagner les apprenants.

5. Du prototypage aux tests utilisateurs

b. Synthétiser les enseignements des tests (1/7)

Globalement, comment est perçue l'interface ?



1 - Une perception positive

- Les testeurs ont mis en avant une expérience positive, justifiée par la simplicité d'utilisation de l'interface et la mécanique de double accès apprenant / aidant qui rend l'ensemble facilement intelligible.



2 - Malgré des points de frictions identifiés

- De façon générale, la logique de navigation est jugée trop complexe pour pouvoir y embarquer les apprenants. Les utilisateurs aidants se rendent sur la plateforme avec parcimonie.
- Le partie pris « desktop first » a interrogé les testeuses : la majorité des populations formées ne disposent pas d'ordinateur personnel et se rendent sur internet avec leurs terminaux mobiles.
- La charte graphique n'a pas convaincu toutes les testeuses.
- L'ajout de wording explicatifs en introduction des parcours permettrait de comprendre la logique de chacun et donnerait davantage de clarté à l'ensemble.

« L'interface est simple d'utilisation. Je me sens bien quand je suis sur ce site là. »

Lucie, 25 ans,
animatrice numérique salariée.

« La charte graphique est complètement en rupture avec la V1, c'est assez perturbant. »

Christelle, 36 ans,
animatrice numérique bénévole.

5. Du prototypage aux tests utilisateurs

b. Synthétiser les enseignements des tests (2/7)

Appréciation du scénario de création de compte / connexion



1 - Points positifs

- La facilité d'accès au parcours de création de compte depuis la page d'accueil (création en trois clics)
- L'accès à un tableau de bord en fin de parcours d'inscription / connexion.



2 - Axes d'améliorations

- Une trop grande quantité d'informations demandées dans le formulaire d'inscription, certaines sont jugées inutiles.
- Le nombre d'informations disponibles depuis le tableau de bord est trop important et risque de rebuter les aidants peu à l'aise avec le numérique : de nombreux aidants sont des personnes âgées.
- Expliciter la logique du parcours de création de compte : les testeuses mettent en avant l'absence d'informations liées à l'intérêt de créer un compte.

« Certaines des informations demandées à l'inscription sont inutiles. »

**Christelle, 36 ans,
animatrice numérique bénévole.**

5. Du prototypage aux tests utilisateurs

b. Synthétiser les enseignements des tests (3/7)

Appréciation du scénario d'évaluation d'un étudiant



1 - Point positif

- La fonctionnalité permettant d'accéder au pourcentage des apprenants ayant effectué un test de niveau lié à un compte aidant, est jugée très utile mais nécessite d'être mieux explicitée.



2 - Axes d'améliorations

- Le wording du test d'évaluation n'est pas clair : on ne sait pas si celui-ci s'adresse aux aidants ou aux apprenants.
- Les deux versions du questionnaire proposent des libellés différents alors qu'ils proposent le même contenu, ce qui a perturbé les testeuses.
- Le bouton (CTA) « précédent » du header est jugé inutile par les testeuses.
- Le diagnostic numérique à destination des aidants n'est pas compris et nécessite des éléments explicatifs pour être utilisé à bon escient.

« Les formateurs risquent de ne pas bien comprendre l'utilité du diagnostic numérique qui leur est destiné si celui-ci n'est pas expliqué. »

Christelle, 36 ans,
animatrice numérique bénévole.

« On ne sait pas si le quizz s'adresse aux apprenants ou aux aidants. »

Djedjiga, 33 ans,
animatrice salariée.

5. Du prototypage aux tests utilisateurs

b. Synthétiser les enseignements des tests (4/7)

Appréciation du scénario préparation et animation d'un cours personnalisé



1 - Points positifs

- Le guidage est jugé intuitif, le parcours proposé permet d'enchaîner les écrans avec fluidité.
- La possibilité de personnaliser un cours en sélectionnant les contenus pédagogiques de son choix a fortement intéressé les testeuses.
- La fonctionnalité d'ajout et de suppression des apprenants durant la création d'une salle virtuelle de cours est jugée très intéressante. Elle permet de restreindre l'accès au cours.



2 - Axes d'améliorations

- L'objectif du parcours n'est pas explicité et nécessiterait davantage d'éléments explicatifs. Les testeuses n'ont compris l'intérêt des fonctionnalités qu'a posteriori du test.
- La mécanique de création d'un cours personnalisé n'a pas été comprise par l'ensemble des testeuses.
- Les testeuses questionnent la pertinence de cumuler le parcours de création de cours et d'accès aux contenus pédagogiques.
- La fonctionnalité d'ajout de comptes apprenants peut entraîner des difficultés en terme de gestion au sein de structures où les comptes apprenants ne seraient pas centralisés.

« Je ne comprends pas la logique des zones vertes et grises pour sélectionner les contenus de mon cours. »

**Christelle, 36 ans,
animatrice numérique bénévole.**

5. Du prototypage aux tests utilisateurs

b. Synthétiser les enseignements des tests (5/7)

Appréciation du scénario de suivi d'un apprenant



Points positifs

- Les testeuses ont apprécié les fonctionnalités de communication avec les apprenants, notamment leur caractère omnicanal qui correspond aux usages des personnes qu'elles accompagnent.
- La possibilité de suivre la réalisation des exercices par les apprenants.



Axes d'améliorations

- L'absence d'un bouton / CTA pose un souci d'accessibilité à la fonctionnalité de suivi des apprenants depuis le tableau de bord.
- Le nom du destinataire du mail devrait être affiché par défaut puisque la fonctionnalité est liée à chaque utilisateur.
- Le design de l'écran et les contenus affichés ne sont pas nécessairement adaptés au besoin. Il serait plus intéressant d'afficher le nom des exercices validés à côté des trophées.
- Ajouter des champs de contact (mail, téléphone) dans l'écran « ajouter un apprenant ».
- Certains formateurs gèrent plusieurs groupes d'utilisateurs, l'écran de suivi testé ne permet pas d'effectuer le suivi de plusieurs groupes.

«Le SMS est une super fonctionnalité, très utile pour communiquer efficacement avec les apprenants.»

Christelle, 36 ans,
animatrice numérique bénévole.

«C'est bien de voir les exercices réussis par l'étudiant, il serait intéressant de pouvoir identifier les modules non validés.»

Christelle, 36 ans,
animatrice numérique bénévole.

5. Du prototypage aux tests utilisateurs

b. Synthétiser les enseignements des tests (6/7)

Appréciation du scénario d'accès aux contenus hors connexion



1 - Points positifs

- La clarté de l'affichage des contenus pédagogiques est mise en avant par les testeuses.
- La fonctionnalité « ajouter aux favoris » est jugée intéressante par les formatrices.
- Le fil d'Ariane est apprécié dans la navigation.



2 - Axes d'améliorations

- Manque d'éléments visuels et de contenus graphiques dans les contenus pédagogiques.
- Absence de l'outil permettant de simuler l'exercice en tant qu'étudiant sur la page introductive des cours.
- La pertinence d'un bouton « précédent » sur des maquettes desktop est questionnée.
- Le niveau d'affichage des contenus disponibles sur une même page n'est pas suffisant : seul les contenus de niveau 1 sont accessibles directement, pour accéder aux contenus de niveau 2 il faut changer de page.

« Le parcours est clair et j'apprécie le découpage des contenus .»

**Christelle, 36 ans,
animatrice numérique bénévole.**

5. Du prototypage aux tests utilisateurs

b. Synthétiser les enseignements des tests (7/7)

Retour global sur les principaux points positifs notés par les participants dans le déroulé des parcours

Toutes les testeuses sont parvenues à finir l'ensemble des parcours proposés lors de cette session :

1 - Accès à un tableau de bord

Cette macro fonctionnalité est jugée essentielle par l'ensemble des testeuses, aujourd'hui inexistante sur la plateforme.

2 - Fonctionnalité SMS

Cette fonctionnalité de communication est perçue très positivement par les testeuses, notamment pour faciliter les échanges avec certaines populations (seniors, migrants).

3 - Fonctionnalité Mail

L'omnicanalité des modes de communication est particulièrement adaptée à un public apprenant qui dispose d'un équipement hétérogène dépendant de son segment d'appartenance (migrant, senior, chômeur).

6. Recommendations et conclusion

6. Recommandations et conclusion

a. Recommandations générales (1/4)

À la suite des entretiens et des tests utilisateurs, nous sommes en mesure de définir les axes d'amélioration de la plateforme et les nouvelles fonctionnalités à développer :



Design

- Appliquer les principes du « design inclusif » pour refondre la charte graphique.
- Créer une nouvelle page d'accueil permettant d'afficher et d'explicitier la double entrée (aidant / apprenant).



Parcours utilisateurs

- Développer une version de la plateforme « mobile first » adaptée aux pratiques et aux équipements des populations apprenantes.
- Proposer un accompagnement à la navigation pour faciliter la prise en mains de la plateforme.
- Refondre la logique d'accès aux contenus, aujourd'hui largement incomprise par l'ensemble des utilisateurs.



Fonctionnalités

- Proposer des canaux de communication accessibles directement depuis la plateforme.
- Développer un « tableau de bord » pour permettre de faciliter le suivi des apprenants par les formateurs.
- Développer une salle de cours « LBC » personnalisable par les aidants, pour favoriser l'utilisation de la plateforme.

6. Recommandations et conclusion

a. Recommandations design (2/4)



Design

- Appliquer les principes du « design inclusif » pour refondre la charte graphique.
- Créer une nouvelle page d'accueil permettant d'afficher et d'explicitier la double entrée (aidant / apprenant).



Principes de design inclusif liés à l'UI	Refonte de page d'accueil
<ul style="list-style-type: none">• Optimiser la taille des CTA : 50 PX de hauteur minimum.• Optimiser la taille du corps de texte de labeur : favoriser les polices à 14/16 pixels de hauteur.• Conserver un ratio d'interlettrage de plus d'1,2 fois la taille de corps du texte• Jouer avec le contraste pour permettre de bien délimiter les zones et les contenus.• Favoriser des phrases et un vocabulaire compréhensibles par le plus grand nombre.• Développer une aide à la navigation.• Favoriser les contenus cliquables plutôt que les champs à remplir lorsque cela est possible.	<ul style="list-style-type: none">• Disposer d'un point d'entrée (URL) unique sur la plateforme.• Expliciter les deux espaces (apprenants et aidants) dès l'arrivée sur LesBonsClics.fr.• Proposer une identité visuelle légèrement différente en fonction de l'espace utilisé : conserver le code couleur et jouer sur l'intensité, le contraste etc.• Favoriser la création de comptes uniquement pour l'interface aidant.• Permettre aux apprenants d'accéder à tous les contenus hors connexion.

6. Recommandations et conclusion

a. Recommandations parcours utilisateurs (3/4)

Préconisations pour enrichir la roadmap produit



Parcours utilisateurs

- Développer une version de la plateforme « mobile first » adaptée aux pratiques et aux équipements des populations apprenantes.
- Proposer un accompagnement à la navigation pour faciliter la prise en main de la plateforme.
- Refondre la logique d'accès aux contenus, aujourd'hui largement incomprise par l'ensemble des utilisateurs.



Version « Mobile First »	Accompagnement à la navigation	Simplifier l'accès aux contenus
<ul style="list-style-type: none">• Capitaliser sur le taux d'équipement en mobile des utilisateurs apprenants en proposant une version « mobile first » à même de les attirer sur la plateforme.• Proposer des parcours utilisateurs simplifiés, en s'inspirant des applications mobiles plébiscitées par les utilisateurs apprenants.• Faciliter la communication entre aidants et apprenants en privilégiant le mobile comme <i>device</i> d'accès à la plateforme par défaut.	<ul style="list-style-type: none">• Contextualiser tous les parcours utilisateurs en ajoutant des informations textuelles et visuelles permettant aux utilisateurs de naviguer de façon éclairée.• Favoriser les contenus textuels pour l'interface aidant, notamment pour expliciter les nouvelles fonctionnalités.• Favoriser les contenus visuels (images / icônes).• Proposer un « abécédaire » de l'iconographie utilisée sur la plateforme, et accessible tout au long de la navigation.	<ul style="list-style-type: none">• Favoriser l'accès aux contenus pédagogiques en optimisant les parcours et en supprimant l'obligation d'authentification.• Profiter de la bonne image de la plateforme auprès des utilisateurs apprenants : certains sont prêts à l'utiliser en cas de simplification de la navigation.

6. Recommandations et conclusion

a. Recommandations fonctionnelles (4/4)

Préconisations globales pour enrichir la roadmap produit



Fonctionnalités

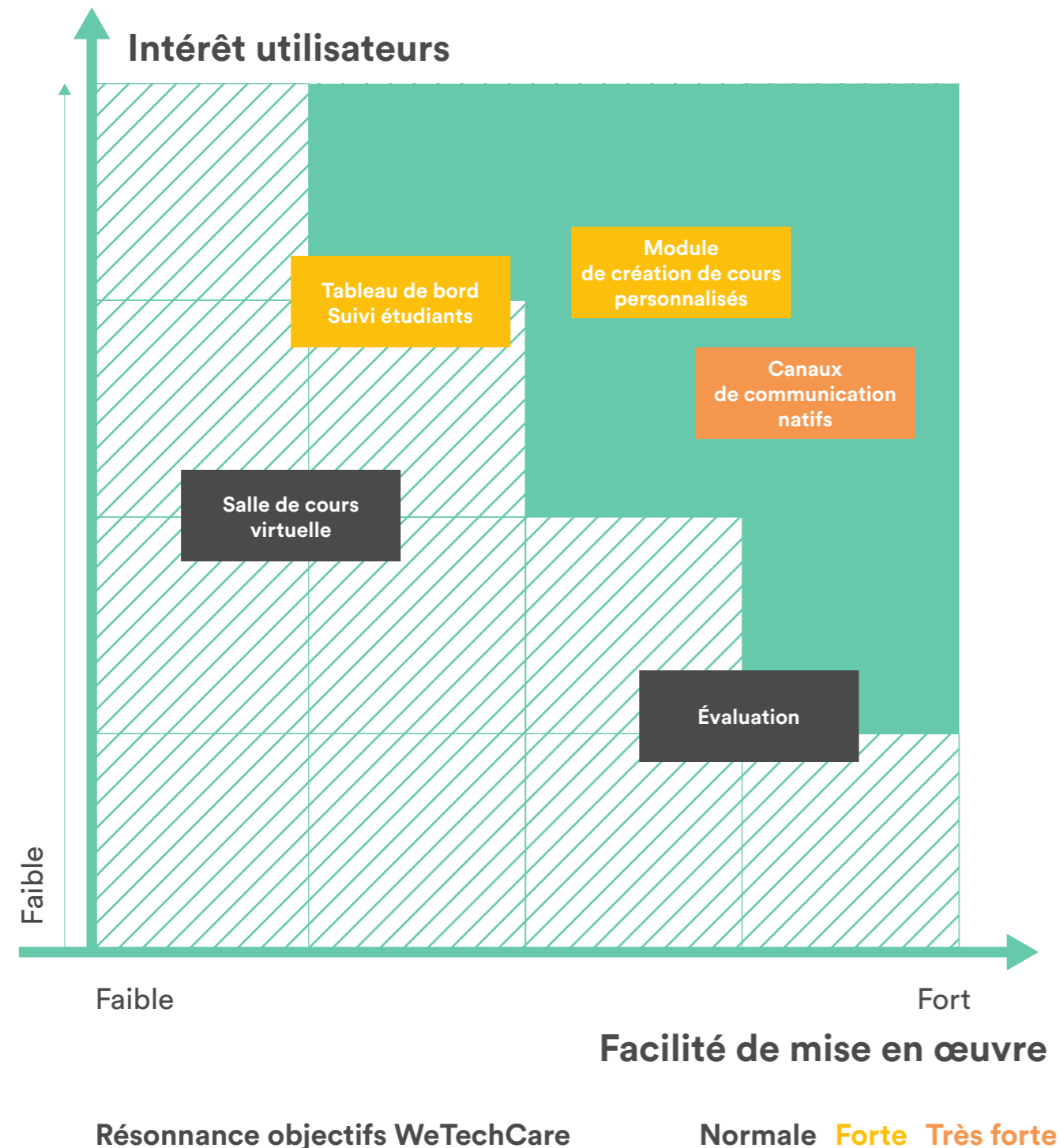
- Proposer des canaux de communication accessibles directement depuis la plateforme.
- Développer un « tableau de bord » pour permettre de faciliter le suivi des apprenants par les formateurs.
- Développer une salle de cours « LBC » personnalisable par les aidants, pour favoriser l'utilisation de la plateforme.



Canaux de communication	Tableau de bord	Salle de cours LBC
<ul style="list-style-type: none">• Transformer la plateforme en levier permettant aux aidants d'embarquer – à distance – les apprenants, en profitant de leur taux d'équipement en mobile.• Proposer des modalités de communication mobile compatible (SMS, Email, Chat) pour favoriser les échanges et le suivi entre aidants / apprenants.• Favoriser l'embarquement des utilisateurs apprenants sur la plateforme en s'appuyant sur des canaux de communication accessibles sur la plateforme.	<ul style="list-style-type: none">• Mettre en capacité les aidants de gérer et de suivre un « pool » d'utilisateurs apprenants « hors les murs » grâce à une fonctionnalité ad hoc.• Favoriser les contenus visuels (images / icônes).	<ul style="list-style-type: none">• Permettre l'affichage et la sélection de l'ensemble des contenus pédagogiques de la plateforme pour laisser la possibilité aux utilisateurs de constituer des cours personnalisés.• Donner la possibilité d'ajouter et de supprimer des comptes utilisateurs apprenants (créés directement par les structures).• Laisser le choix de sélectionner la durée d'un cours.• Donner la possibilité de griser certaines zones de l'interface en cours d'exercice pour éviter de perdre des apprenants en cours de formation.

6. Recommandations et conclusion

b. Prioriser les évolutions fonctionnelles



Appétence digitale

Les travaux menés auprès des utilisateurs ont montré qu'il existe une attente très forte en matière fonctionnelle, notamment pour les utilisateurs aidants.

Aujourd'hui la plateforme est très peu utilisée hors consultation et téléchargement de contenus. Pour améliorer la rétention des utilisateurs sur la plateforme les travaux de développement devront prioriser une fonctionnalité à forte valeur ajoutée.

Nous avons priorisé les grandes fonctionnalités testées auprès d'utilisateurs aidants sur la base de trois critères : facilité de mise en œuvre, intérêt utilisateurs et résonance avec les objectifs WeTechCare).

Nous recommandons la mise en place en priorité de canaux de communication, lesquels permettront :

- De tester l'appétence pour une fonctionnalité de «suivi apprenant» ad hoc.
- De faciliter l'embarquement des populations apprenantes.
- D'améliorer la rétention des utilisateurs aidants, en leur permettant de contacter les apprenants directement depuis la plateforme.

6. Recommandations et conclusion

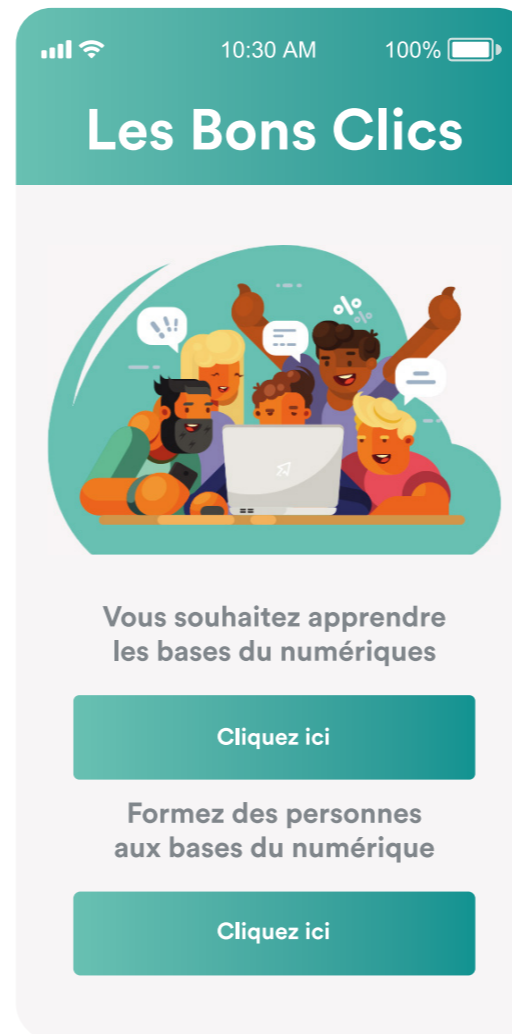
c. Aller plus loin : déclinaisons mobiles (1/6)

Création d'une application Les Bons Clics et écran de connexion



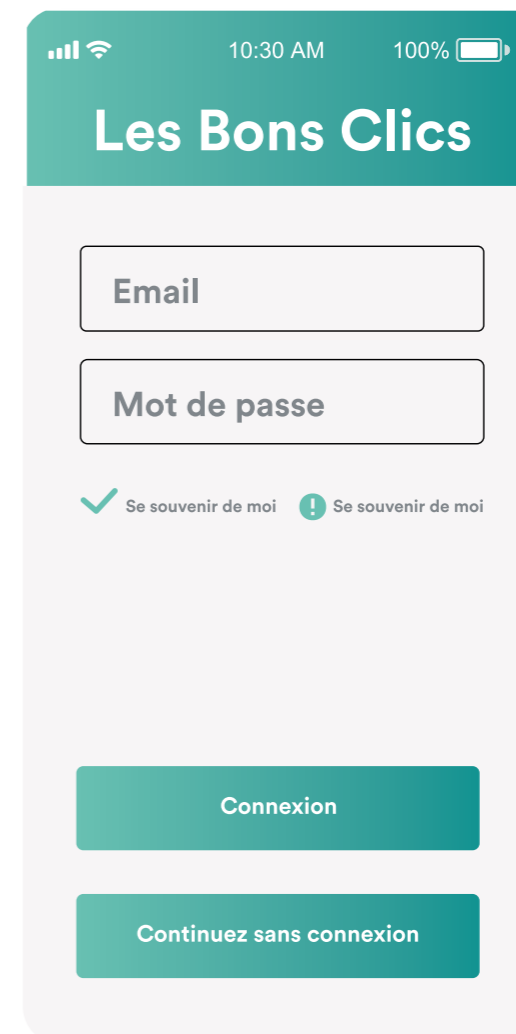
Application Les Bons Clics

A la lecture des recommandations UX du design inclusif, nous préconisons la création d'une application Les Bons Clics pour donner accès à l'ensemble des fonctionnalités hors connexion. Celle-ci doit prendre en compte la faible capacité de stockage des smartphones dont sont équipés la majorité des apprenants et l'ancienneté des modèles.



Page d'accueil

L'écran d'accueil propose un accès différencié aux formateurs et aux étudiants via deux CTA (call to action).



Espace de connexion

Étudiants et formateurs disposent du même espace de connexion avec la possibilité d'accéder à tous les contenus pédagogiques hors connexion.

6. Recommandations et conclusion

c. Aller plus loin : déclinaisons mobiles (2/6)

Espace formateur

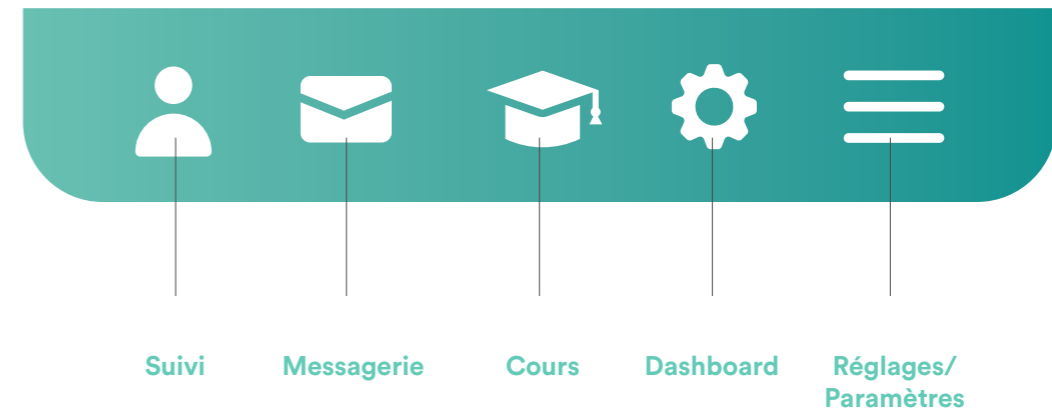
Tableau de bord

Le tableau de bord se compose des fonctionnalités les plus appréciées et testées auprès des utilisateurs au cours de tests :

- Ma structure
- Le suivi des étudiants
- La salle de cours
- La messagerie instantanée
- L'agenda

Il s'agit de la homepage de la version mobile pour les utilisateurs connectés.

Elle permet de naviguer d'un simple clic entre les différentes fonctionnalités.



Barre de navigation rapide

Positionnée en footer, cette barre de navigation rapide se calque sur les standards actuels d'ergonomie définis par Facebook ou Instagram. Elle permet de naviguer d'un simple clic entre les différentes fonctionnalités.

6. Recommandations et conclusion

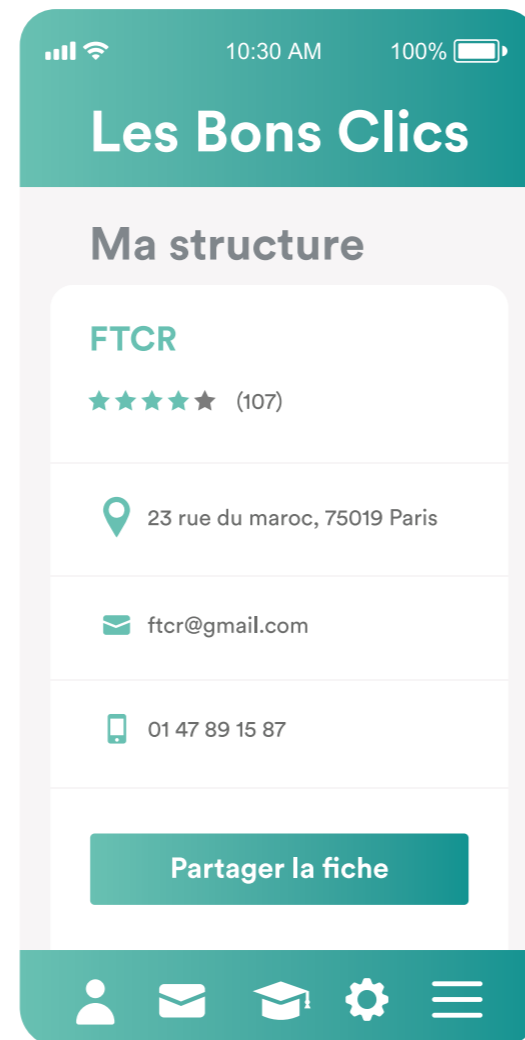
c. Aller plus loin : déclinaisons mobiles (3/6)

Espace formateur



Messages

La fonctionnalité « messages » a été très appréciée par les utilisateurs. Nous en proposons une déclinaison mobile.



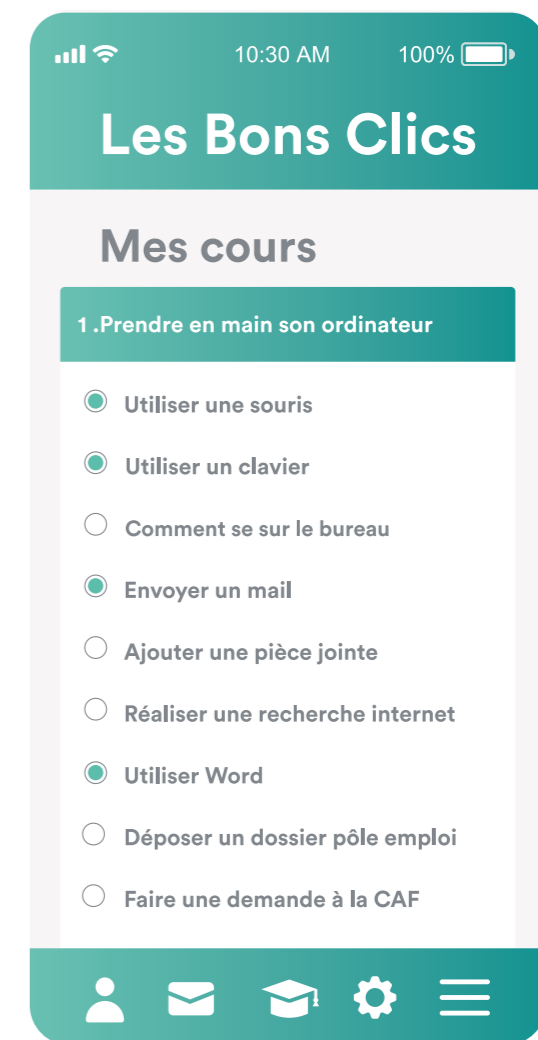
Ma structure

Sur mobile, cette fonctionnalité permet de transférer les coordonnées d'une structure d'apprentissage numérique à de nouveaux étudiants.



Suivi des étudiants

Cette fonctionnalité permet aux formateurs de suivre la progression des étudiants hors des structures de formation.



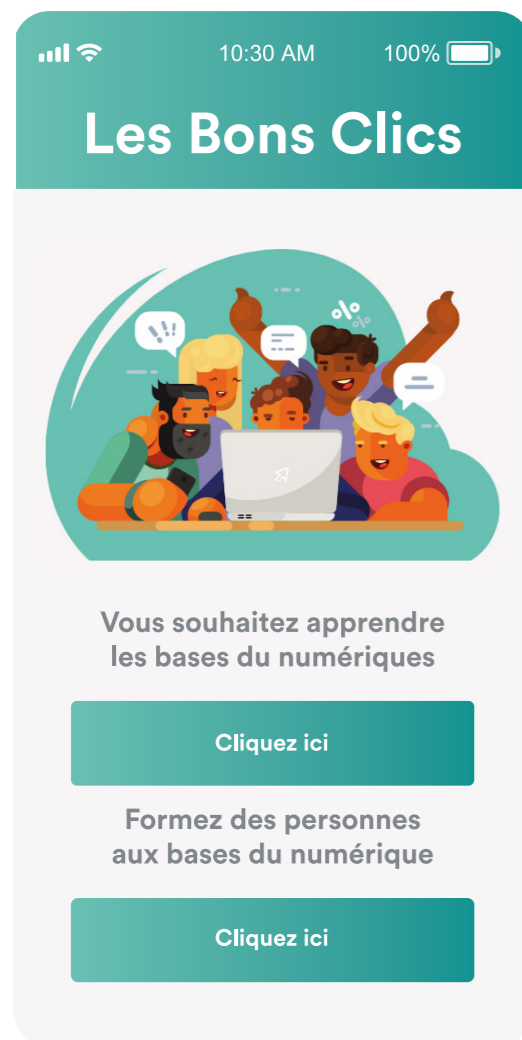
Mes cours

Cet espace permet au formateur de personnaliser son cours selon le profil des apprenants.

6. Recommandations et conclusion

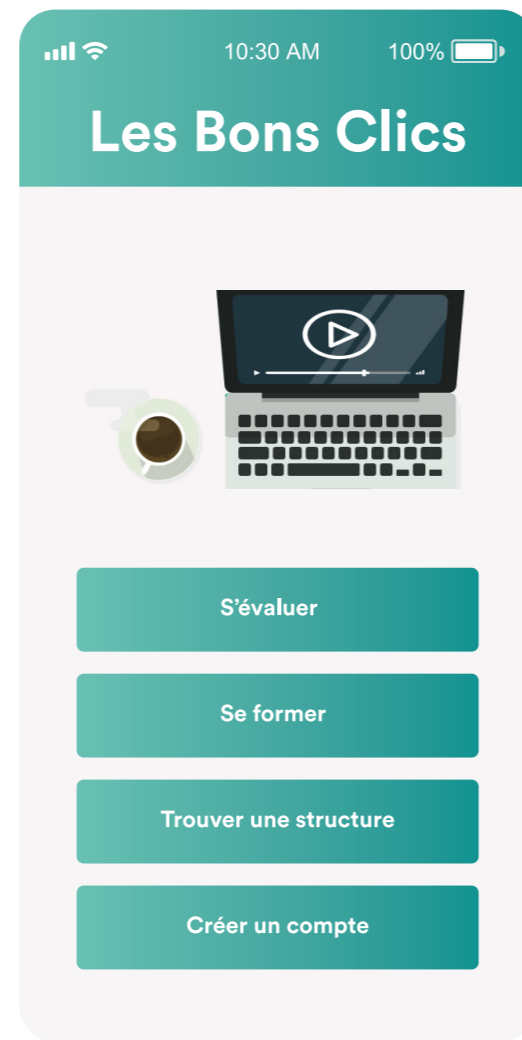
c. Aller plus loin : déclinaisons mobiles (4/6)

Espace étudiant



Page d'accueil

Depuis la page d'accueil, l'étudiant actionne un bouton qui l'oriente sur un écran à choix multiples.



Page accueil apprenant

À partir de cet écran, il peut s'évaluer, se former, trouver une structure ou alors créer son compte Les Bons Clics.



L'évaluation

Les Bons Clics propose un ensemble de fonctionnalités accessibles hors création de compte, à l'instar du module d'évaluation.



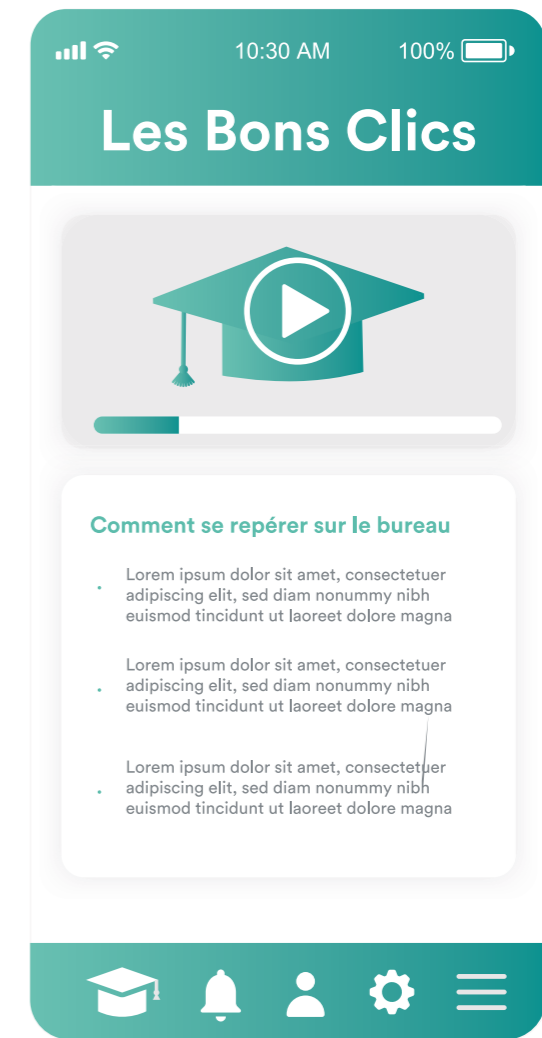
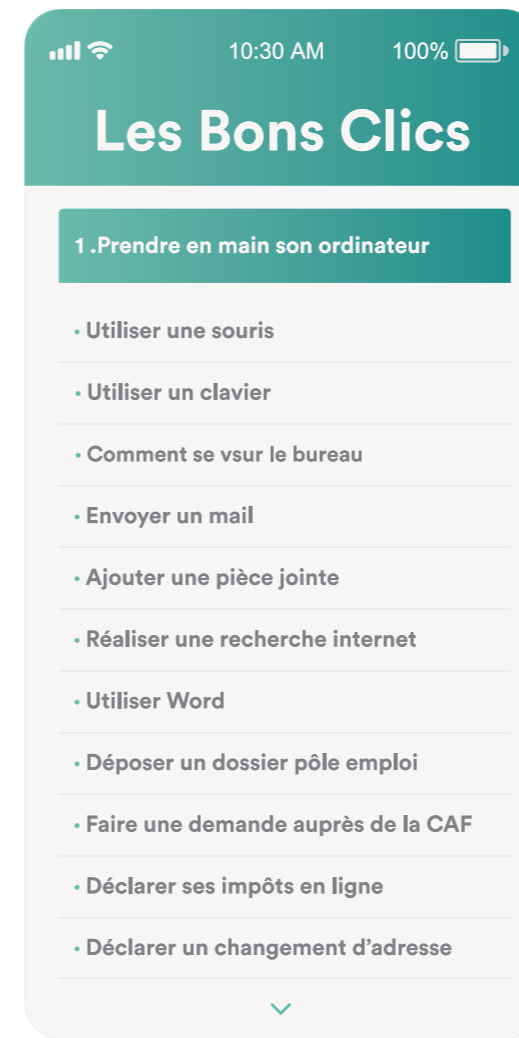
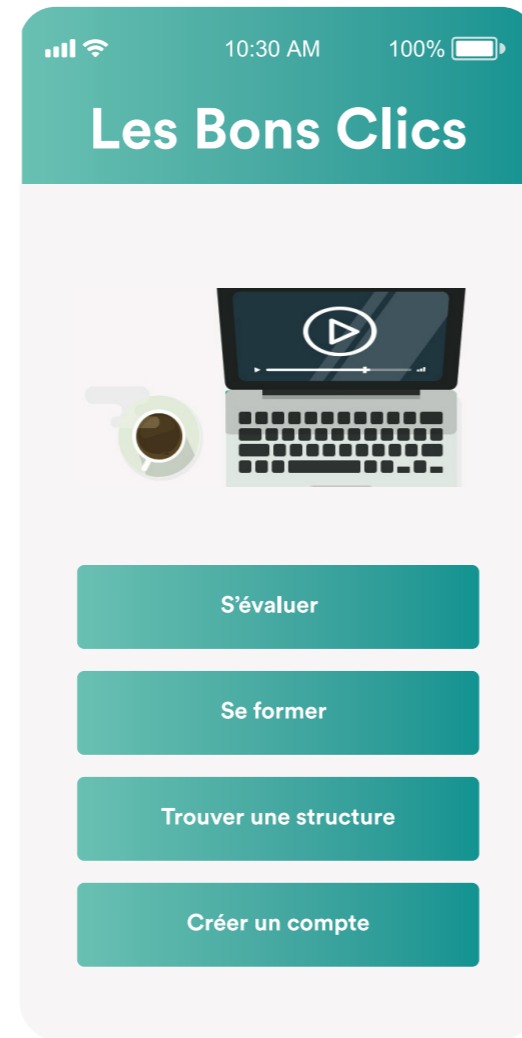
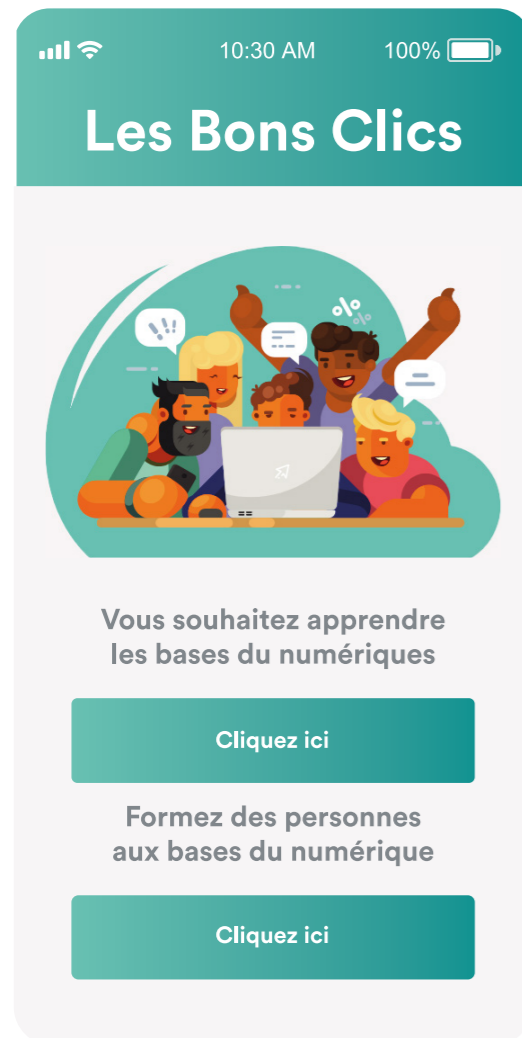
L'évaluation

Nous avons intégré les bonnes pratiques issues du benchmark de marché : un module d'évaluation doit être accessibles en 3 clics au maximum.

6. Recommandations et conclusion

c. Aller plus loin : déclinaisons mobiles (5/6)

Espace étudiant



Les contenus pédagogiques

Pour ne pas perdre les étudiants, ceux-ci doivent pouvoir accéder aux contenus pédagogiques de cours en 2 clics depuis la page d'accueil.

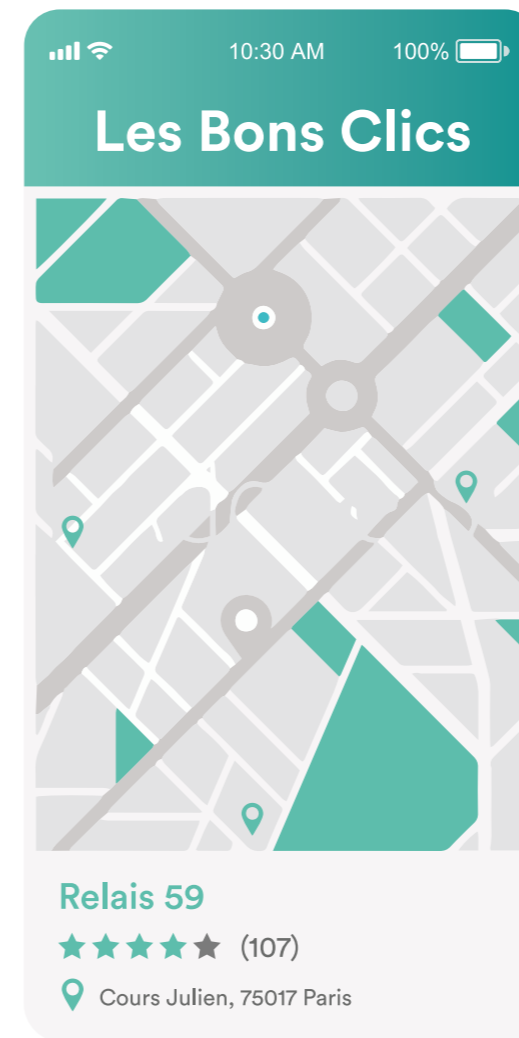
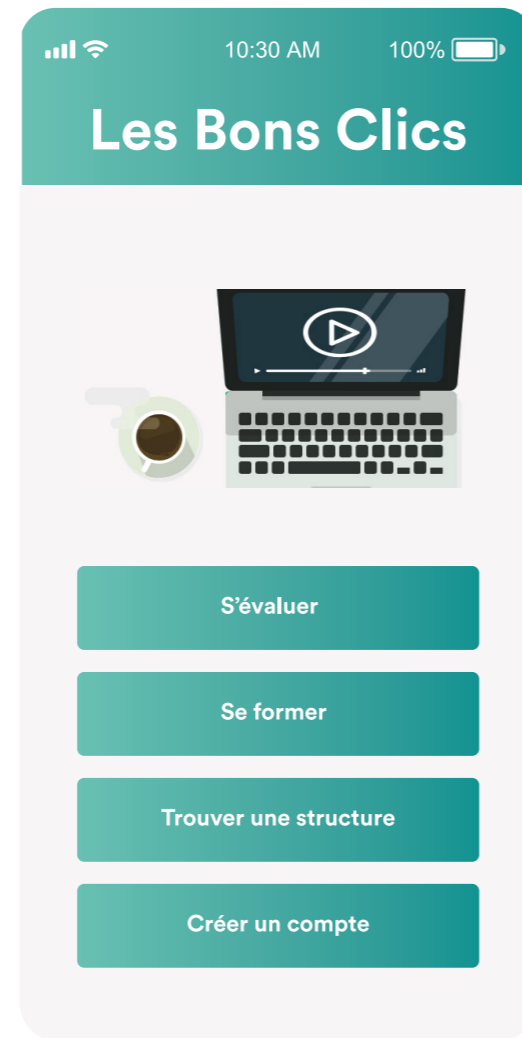
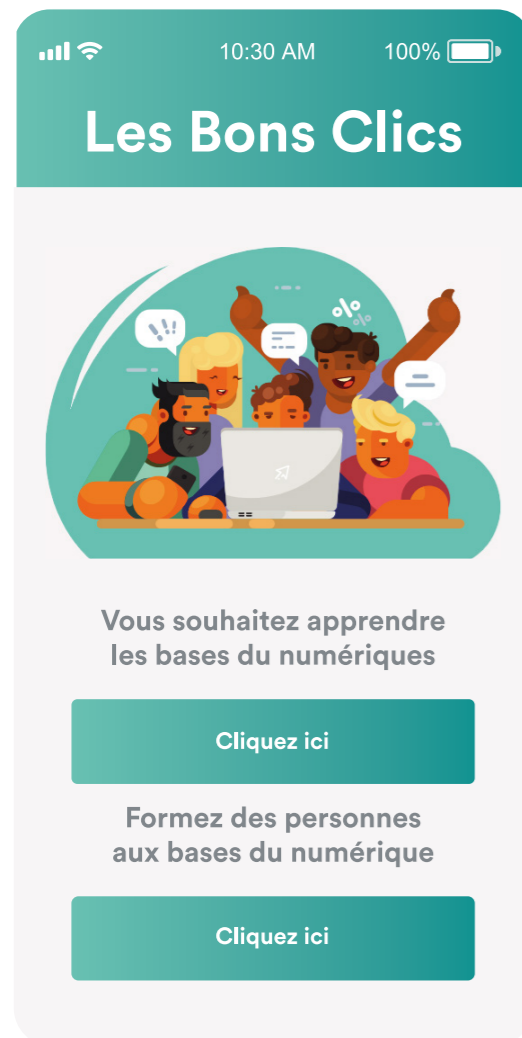
Les cours

Pour optimiser la pédagogie, nous préconisons que les cours sous forme de texte soient complétés par des vidéos gratuites.

6. Recommandations et conclusion

c. Aller plus loin : déclinaisons mobiles (6/6)

Espace étudiant



La carte

Une fonctionnalité de géolocalisation nous semble indispensable pour accompagner les populations en précarité numérique vers les structures les plus proches de leur domicile.

6. Recommandations et conclusion

d. Conclure

Pour répondre au défi de la lutte contre la précarité numérique, la start-up sociale WeTechCare s'est fixée comme priorité de former les populations cibles (chômeurs, migrants et personnes âgées) et sous-équipées informatiquement à l'usage des outils numériques.

Nous avons accompagné notre commanditaire dans la refonte de sa plateforme d'inclusion numérique Les Bons Clics. Celle-ci adresse deux cibles : les aidants, salariés et bénévoles de structures d'inclusion numérique via des outils d'évaluation et des ressources pédagogiques ; les apprenants, cible prioritaire des contenus proposés par la plateforme.

En ces temps de confinement, alors que la fracture numérique se renforce, seule la maîtrise des outils numériques permet d'assurer la permanence d'un contact avec l'extérieur. Dans ce contexte, WeTechCare a enrichi son catalogue de formations à l'utilisation de Skype et Doctolib.

Atteindre une cible, qui ne dispose pas des compétences numériques de base, nécessite la mise en place de parcours utilisateurs adaptés. Nous avons appliqué une méthodologie UX rigoureuse pour accompagner WeTechCare dans la refonte de sa plateforme de formation et maximiser sa proposition de valeur auprès de ses utilisateurs.

La phase de recherche menée auprès de notre panel d'utilisateurs nous a permis de tirer deux enseignements clés quant à l'utilisation de la plateforme :

- Les aidants utilisent Les Bons Clics avec parcimonie car elle ne répond qu'en partie à leurs besoins en matière de contenus pédagogiques et de fonctionnalités.
- Les apprenants ne se connectent pas à la plateforme hors structure et privilégient l'accompagnement humain dans leur apprentissage du numérique.

A l'aune de ces constats, nous avons affiné la vision produit pour faire évoluer la lettre de mission initiale qui visait à refondre la plateforme pour permettre aux apprenants d'y accéder en totale autonomie. Nous avons proposé à WeTechCare de faire évoluer Les Bons Clics pour répondre prioritairement aux besoins des aidants – utilisateurs principaux de la plateforme – dans le but d'en faire des prescripteurs auprès des apprenants.

L'objectif est de rendre systématique l'utilisation de la plateforme par ces salariés et bénévoles dans le cadre des formations qu'ils animent en structures d'inclusion numérique.

Les entretiens et tests utilisateurs ont permis de fixer une feuille de route articulée autour de trois axes d'amélioration :

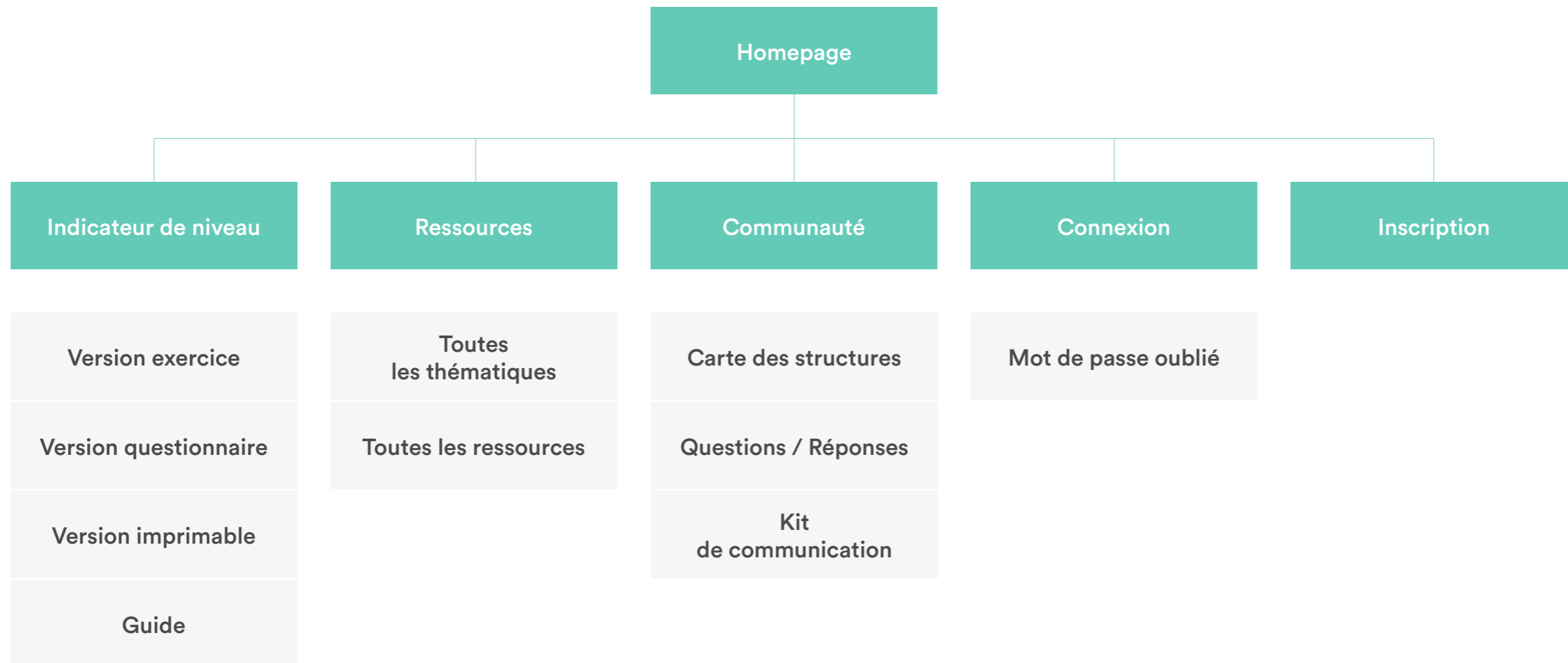
- 1. Fonctionnalités** : enrichir le périmètre des fonctionnalités proposées par la plateforme pour apporter de la valeur aux utilisateurs aidants et ainsi favoriser son utilisation par ces derniers.
- 2. Accessibilité et navigation** : garantir un parcours affordant pour favoriser l'utilisation de la plateforme par des populations peu à l'aise avec les interfaces numériques.
- 3. Contenus** : enrichir le catalogue de contenus pédagogiques de la plateforme pour apporter de la valeur aux utilisateurs apprenants disposant d'une certaine maturité numérique.

Demain, le développement d'une « web app » nous semble clé pour embarquer un maximum d'utilisateurs apprenants largement équipés de smartphones.

Annexes

Annexe

Site Map



Annexe

Organiser la recherche

Que pensons nous savoir ?

Les utilisateurs :

- Les apprenants ne vont pas d'eux-mêmes sur le site
- Les utilisateurs sont surtout des associations qui vont avoir un seul compte partagé
- Les utilisateurs principaux sont : le bénévole du centre social ; Le bibliothécaire et le formateur professionnel
- Les utilisateurs principaux sont des salariés ou des bénévoles
- 400 structures utilisent le site tous les mois
- Les aidants suivent le niveau des apprenants

Le contexte d'utilisation :

- Le site est utilisé sur prescription et principalement durant les ateliers
- Il y a plusieurs parcours/contextes d'utilisation :
- Lors d'une orientation par un travail social (pendant un entretien avec un apprenant)
- Lors d'un atelier de formation (avant, après, pendant)
- Les aidants se connectent à n'importe quelle heure
- Le nombre d'apprenants varient selon les ateliers
- Il existe une hétérogénéité des process de l'orientation et de l'accès au atelier

L'utilisation :

- Les utilisateurs viennent surtout dans les 3 premiers mois de leur inscription
- Les aidants utilisent peu l'indicateur d'autonomie numérique
- Les aidants utilisent peu la cartographie des structures

Que voulons-nous savoir ?

Apprenants :

- Y a-t-il une utilisation en autonomie de l'apprenant ? Si oui, sur quelles ressources ?
- Quelle est le niveau des apprenants qui utilisent le site en autonomie ou en atelier ?
- Est-ce qu'ils utilisent la plateforme dehors des ateliers ? et quand ?
- Quelles sont les relations qu'entretiennent les apprenants avec les structures ? Dans la durée ?
- Sont-ils suivi par le même aidant ?

Aidants :

- Est-ce que la plateforme est utilisée dans le cadre d'un parcours de formation ? ou par brique ? est ce lié à une population d'aidant ou une population d'apprenant ?
- Quelles ressources sont les plus utilisées ?
- Y a-t-il des besoins clés non couverts pour que la plateforme soit plus utilisée ?

Annexe

Guide d'entretien aidant

Profil

- Pouvez-vous vous présenter ?
- Comment êtes-vous devenu aidant ?
- Depuis quand accompagnez-vous des apprenants ?

Relation avec l'organisme de formation

- Comment avez-vous eu connaissance de l'association / la structure au sein de laquelle vous intervenez ?
- Intervenez-vous au sein de différentes structures ?
- Pourquoi animez-vous des formations à l'inclusion numérique ?
- A quelle fréquence intervenez-vous auprès des aidants ?
- Quelles tâches que vous effectuez au quotidien pourraient être digitalisées ?

Relation avec l'apprenant

- Suivez-vous un ou plusieurs apprenants hors de la structure ?
- Quelle relation entretenez-vous avec les apprenants ?
- Combien d'apprenants avez-vous accompagné depuis le début ?
- A quel rythme les apprenants fréquentent-ils l'association ?
- Existe-t-il une demande de la part des apprenants pour apprendre en autonomie ?

Utilisation de la plateforme

- Comment avez-vous découvert la plateforme ?
- Que pensez-vous de l'interface des « Bons Clics » ?
- Certaines tâches que vous effectuez pour accompagner les apprenants pourraient-elles être facilitées par la plateforme ?
- Quelles sont vos fonctionnalités favorites / les plus utilisées ?
- Les apprenants que vous suivez utilisent-ils la plateforme par eux même ?
- Parvenez-vous à utiliser les fonctionnalités facilement sur LBC ?
- A ton sens à qui doit s'adresser la plateforme en priorité (apprenants ou aidants) ? Pourquoi ?

Expérience de la plateforme

- Pouvez-vous me décrire l'utilisation que vous faites de la plateforme ?
- Quel est votre ressenti général lorsque vous utilisez la plateforme ?
- Avec quel support accédez-vous à la plateforme ? (mobile / ordinateur)
- Parvenez-vous à accéder aux fonctionnalités souhaitées facilement ?

Prospectif plateforme

- Vous disposez d'une baguette magique : pourriez-vous me décrire votre plateforme idéale serait votre plateforme idéale ?
- Seriez-vous intéressée par une fonctionnalité permettant de suivre la progression des apprenants ?

Manipulation aidants (15mns)

- Manipulation en autonomie (laisser l'apprenant nous montrer l'usage qu'il en a au quotidien)
- Quelles sont les fonctionnalités que vous utilisez le plus souvent ?
- Quelles sont les fonctionnalités dont vous souhaiteriez bénéficier ?
- Comment qualifieriez-vous l'accessibilité de la plateforme ?
- Comment la plateforme Les Bons Clics pourraient vous permettre d'aider davantage les apprenants ?

Questionnaire post-tests (5-10 mns)

- Quels sont les + et le – identifiés sur chaque parcours
- Quelles sont les difficultés que vous avez rencontrées ?
- Quelles sont les principaux points que vous avez appréciés lorsque vous avez manipulé la plateforme ?

Annexe

Guide d'entretien apprenant

Accessibilité numérique

- Disposez-vous d'un smartphone et/ou d'un ordinateur ?
- Pouvez-vous accéder à internet depuis votre domicile ?
- A quelle fréquence utilisez-vous votre smartphone / ordinateur ?
- A quelle fréquence naviguez-vous sur internet ?
- Avez-vous dans votre entourage proche des personnes à l'aise avec le numérique ?
- Quelles tâches de la vie courante réalisez-vous sur internet et/ou via des applications ?

Relation avec l'organisme de formation

- Comment avez-vous eu connaissance de l'association / la structure ?
- Quels sont les objectifs qui vous poussent à suivre les formations au numérique ?
- Que souhaitez-vous en retirer / pourquoi suivez-vous les formations ?
- Que vous apportent les sessions de formation ?
- A quelle fréquence vous rendez-vous aux formations ?
- Accédez-vous à la structure / association hors du cadre des formations au numérique ?

Relation avec l'aidant

- Comment avez-vous rencontré votre aidant actuel ?
- Pourriez-vous me décrire la relation que vous entretenez avec lui ?
- Combien d'aidants vous ont-ils suivi depuis que vous avez débuté les formations ?

Utilisation de la plateforme

- Comment avez-vous découvert la plateforme ?
- Quelle utilisation faites-vous de la plateforme ?
- Que pensez-vous de l'interface des « Bons Clics » ?
- Accédez-vous à la plateforme depuis votre domicile ?

Expérience de la plateforme

- Pouvez-vous me décrire l'utilisation que vous faites de la plateforme ?
- Quel est votre ressenti général lorsque vous utilisez la plateforme ?
- Avec quel support accédez-vous à la plateforme ? (mobile / ordinateur)
- Accédez-vous à la plateforme en autonomie ?
- Prospectif plateforme
- Vous disposez d'une baguette magique : pourriez-vous me décrire votre plateforme idéale serait votre plateforme idéale ?

Manipulation Apprenant (15 mns)

Parcours 1 : inscription plateforme

- Que pensez-vous de la procédure d'inscription ?
- Qu'avez-vous ressenti en réalisant l'inscription ?

Parcours 2 : accéder à l'outil d'évaluation de maturité numérique

- Que pensez-vous de l'accessibilité de l'outil d'évaluation numérique ?
- L'outil d'évaluation numérique répond-il aux questions que vous vous posez ?

Parcours 3 : accéder à une formation

- Que pensez-vous de l'accessibilité aux formations ?
- Les thèmes abordés répondent-ils aux questions que vous vous posez ?

Questionnaire post-tests (5-10 mns)

- Quels sont les + et le – identifiés sur chaque parcours ?
- Quelles sont les difficultés que vous avez rencontrées ?
- Quelles sont les principaux points que vous avez appréciés lorsque vous avez manipulé la plateforme ?

Annexe

Grille d'observation

Date et durée	Date de l'observation (JJ/MM/AA) : Heure de l'observation : Durée d'observation : Durée de l'atelier (si différent) :
Où	Lieu de l'atelier : Type de lieux (salles partagées, bibliothèque, etc) : Organisation de la salle (plénière, salle en U, travail sur des postes individuel, etc) :
Contexte	L'atelier est-il intégré dans un parcours de formation ? Y a-t-il plusieurs ateliers prévus ? L'ordre du jour a-t-il été communiqué en amont de l'atelier ?
Accompagnants	Nom de la structure (Ex. Pôle Emploi) : Nom(s) de(s) accompagnant(s) : Quels sont les profils des accompagnants (Nom, prénom, H/F, âge estimé, profession) ? Quels sont les rôles des accompagnants dans la structure (Ex : Resp. inclusion numérique, etc) ? Sont-ils salariés ou bénévoles ? Quels sont les rôles de chaque accompagnant dans l'atelier (y a-t-il une personne qui lead ? Une personne qui observe ?) ?
Apprenants	Nombres de personnes accompagnées : De quels canaux viennent les personnes aidés (orientés par les travailleurs sociaux ou autres) ? Nb d'hommes par tranche (total) :..... *Enfant (0 - 12 ans) :..... *Ado (12 - 18 ans) :..... *Jeune adulte (18 - 25 ans) :..... *Adulte (25 - 55 ans) :..... * + 55 ans :..... Nb de femmes par tranche (total) :..... *Enfant (0 - 12 ans) :..... *Ado (12 - 18 ans) :..... *Jeune adulte (18 - 25 ans) :..... *Adulte (25 - 55 ans) :..... * + 55 ans :..... Observations sociologiques sur les participants (y a-t-il des familles ? Des liens entre les apprenants ? Des origines sociales / culturelles ressortent ?

Déroulement	Quels matériels est utilisés (PC de l'asso, PC des apprenants, vidéoprojecteurs) ? Thème(s) de la formation (Ex : envoi d'un email) : Comment est organisé l'atelier (par séquence ?) Quelles sont les activité(s) proposée(s) (atelier collectif; réalisation d'exercices individuels) ? Comment débute l'atelier ? Est-ce que des consignes sont données ? Comment se passe l'utilisation des bons clics ? (décrire qui se connecte, comment?) Est ce que les apprenants se créent un compte ? Quels supports sont utilisés (site Les Bons Clics, tableaux blancs, support powerpoint, vidéos, supports papier) ? Quelle est la configuration des interactions (interaction par paire, par groupe, changeante) ? Comment les participants interagissent ? Est-ce que l'atelier est participatif (est ce que les apprenants peuvent poser des questions ? Y a-t-il de l'entraide entre les participants ?) ? Quel est le climat de l'atelier ? (écoute mutuelle, conflits, etc) Fin de l'atelier : comment l'atelier se termine ? Y a-t-il des actions mises en place dans la durée ?
Suite de l'atelier	L'apprenant a-t-il accès un bilan / compte rendu des ateliers ? Y a-t-il des échanges entre les participants post-atelier ? Points positifs
Prise de hauteur	Difficultés rencontrées par les accompagnants et les apprenants Rapport d'étonnement : qu'est ce qui vous a surpris ?

Annexe

Persona apprenant

Asheem



Profil

Age : 15 ans

Situation personnelle :

- Afghan arrivé en France, il y a 6 mois
- Seul sans enfants

Application utilisées



Google map



Facebook



Google

Motivations

- Apprendre le français
- Apprendre les bases de l'informatique
- Trouver un travail

Freins :

- La barrière du langage est le principal frein
- Accès au matériel informatique.

Outil utilisés

- Exercices en ligne
- Exercices réalisés par les formateurs

Fonctionnalités / ressources souhaitées

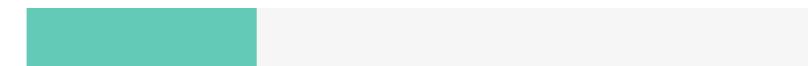
- Pas de thèmes de formations précises. Il veut surtout apprendre les bases de l'informatique
- Apprendre le français

Profil numérique

Interêt pour le digital



Compétence en informatique



Utilisation d'applications



Jamais

Quotidienne

Matériel



Annexe

Persona apprenant

Carte d'empathie

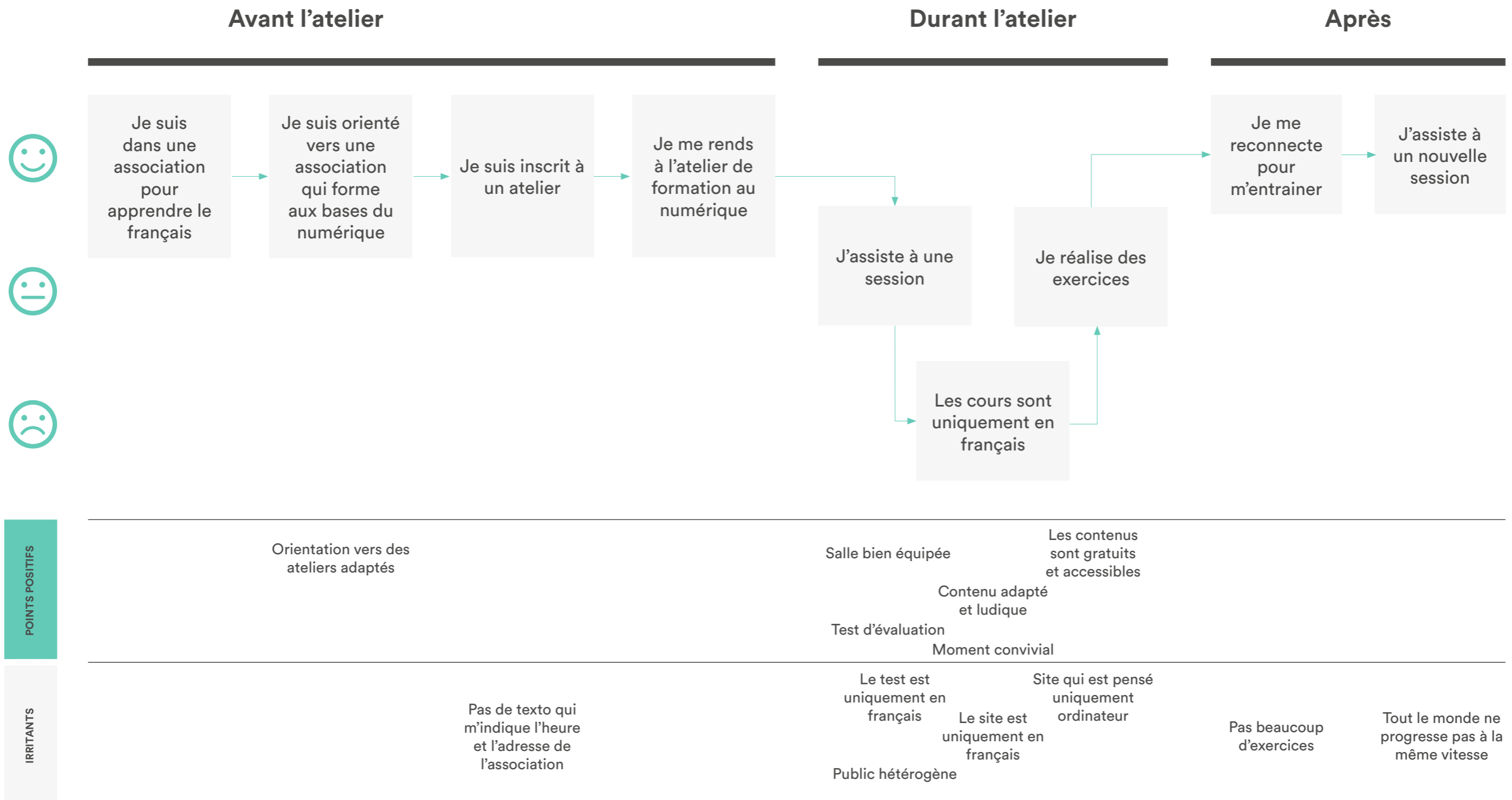


Annexe

Persona apprenant



Journey map



Annexe

Persona apprenant

Eliot



Profil

Age : 72 ans

Situation personnelle :

- Retraité
- À exercé un métier manuel
- Il a travaillé toute sa vie

Personnalité

Volontaire

Anxieux

Motivations

- Envoyer des emails
- Savoir enregistrer : transmettre son expérience de vie aux autres
- Rester autonome

Freins

- Problème d'apprentissage de mémoire
- Incompréhension du wording
- Accès au matériel informatique (pas d'ordinateur)

Outil utilisés

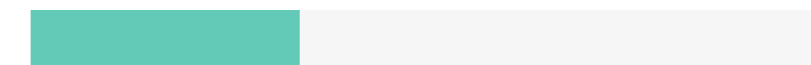
- Exercices réalisés par les formateurs

Fonctionnalités / ressources souhaitées

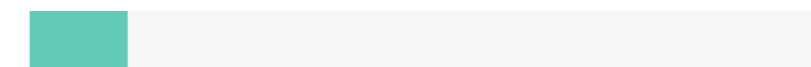
- Apprendre les bases de l'informatique
- Table des matières très simple accessible en deux clics comme dans xyoos pour accéder à une courste information comme « enregistrer »
- Des vidéos seraient un plus
- Pas besoin de créer un compte

Profil numérique

Interêt pour le digital



Compétence en informatique



Utilisation d'applications



Jamais

Quotidienne

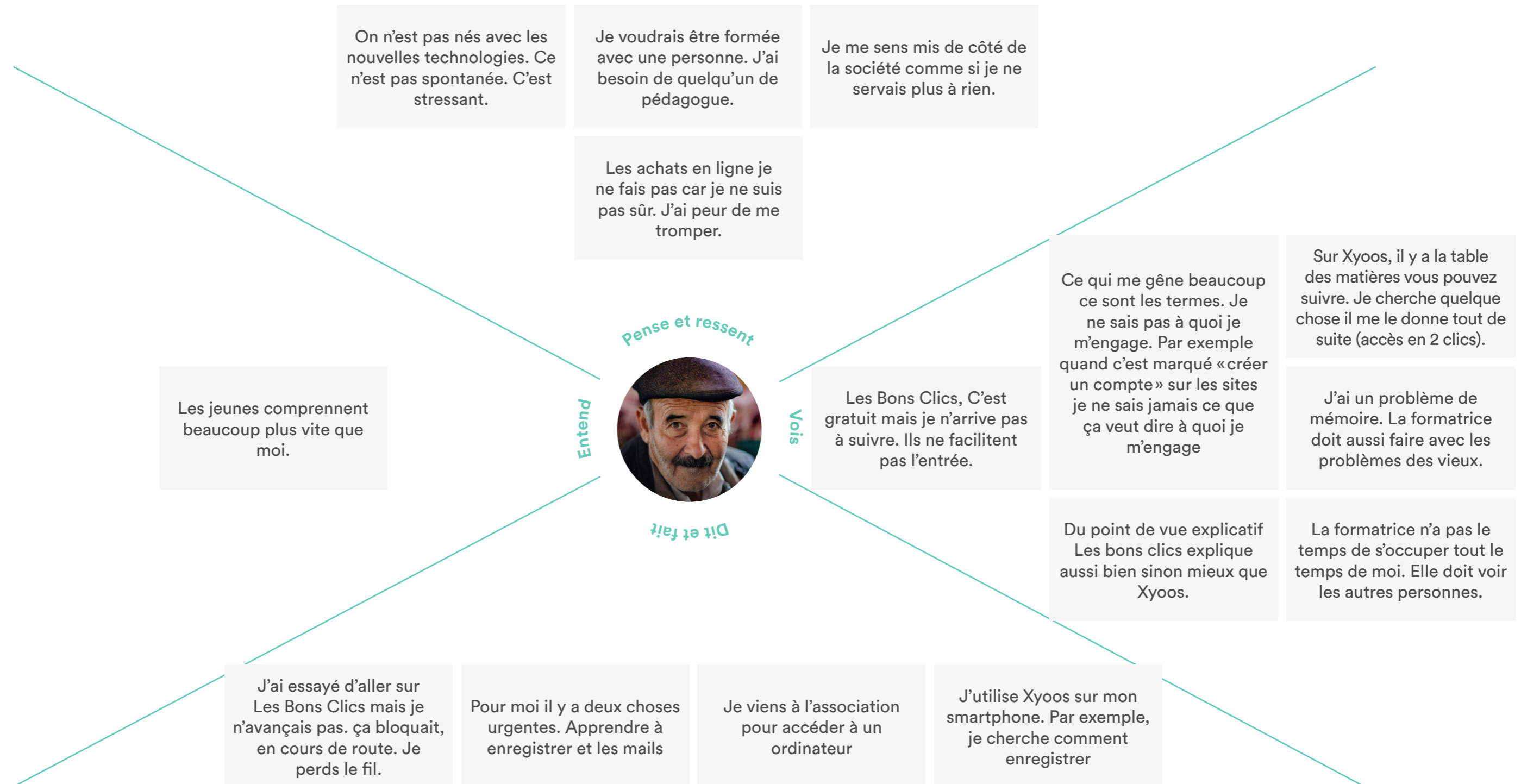
Matériel



Annexe

Persona apprenant

Carte d'empathie

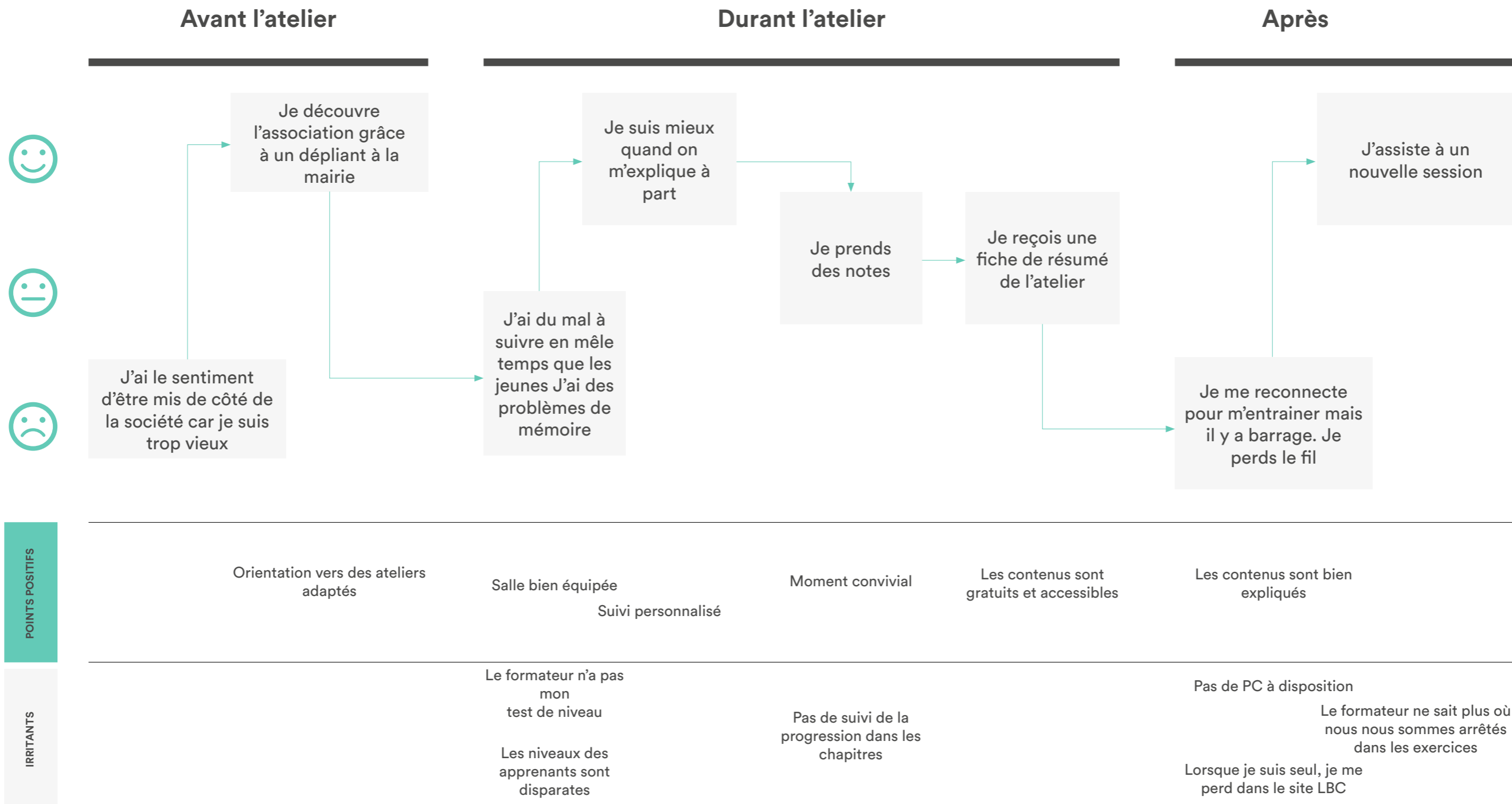


Annexe

Persona apprenant



Journey map



Annexe

Persona apprenant

Medhi



Profil

Age : 45 ans

Situation personnelle :

- Arrivé en France il y a 5 ans
- En recherche d'emploi
- Seul sans enfant
- Vit en banlieue parisienne

Applications utilisées



Whatsapp



Facebook



Gmail

Motivations

- Trouver du travail
- Faire des démarches administratifs
- Echanger avec des gens : sa conseillère pôle emploi mais aussi se faire des amis grâce à internet

Freins

- Trouver facilement et pouvoir s'inscrire à des formations au numérique
- Pouvoir se rendre aux ateliers facilement (il habite en banlieue et les transports ne sont pas toujours évident pour lui)

Outil utilisés

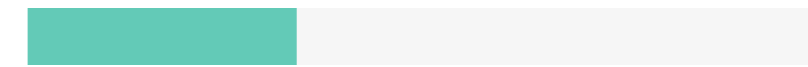
- Exercices en ligne

Fonctionnalités / ressources souhaitées

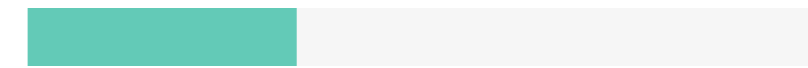
- Exercices réalisés par les formateurs
- L'utilisation du smartphone : partage de photos, envoi d'email
- Démarches en ligne
- Gestion des mots de passe
- Pouvoir trouver des formations près de chez lui et pouvoir s'inscrire

Profil numérique

Interêt pour le digital



Compétence en informatique



Utilisation d'applications



Jamais

Quotidienne

Matériel



Annexe

Persona apprenant

Carte d'empathie

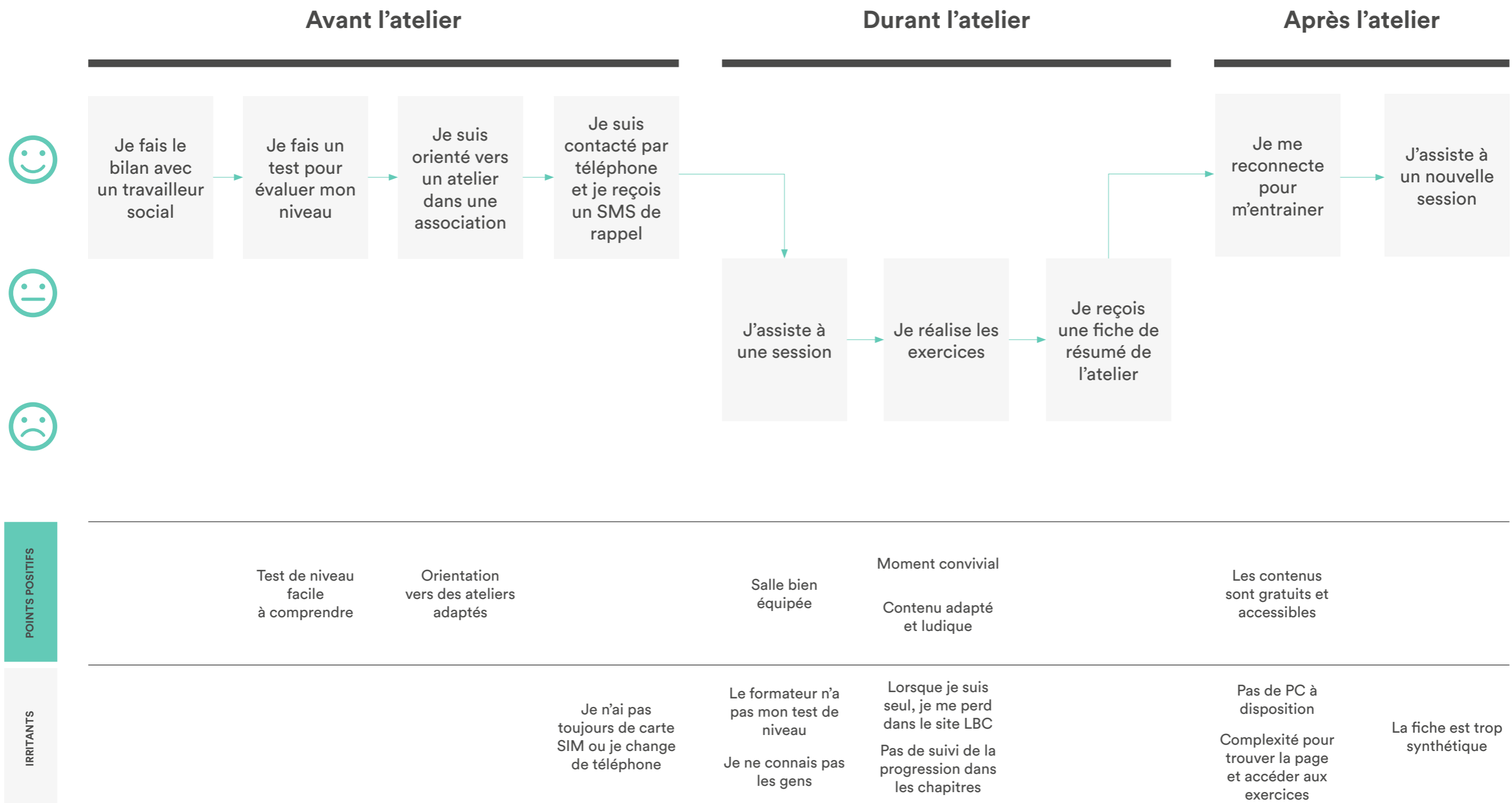


Annexe

Persona apprenant



Journey map



Annexe

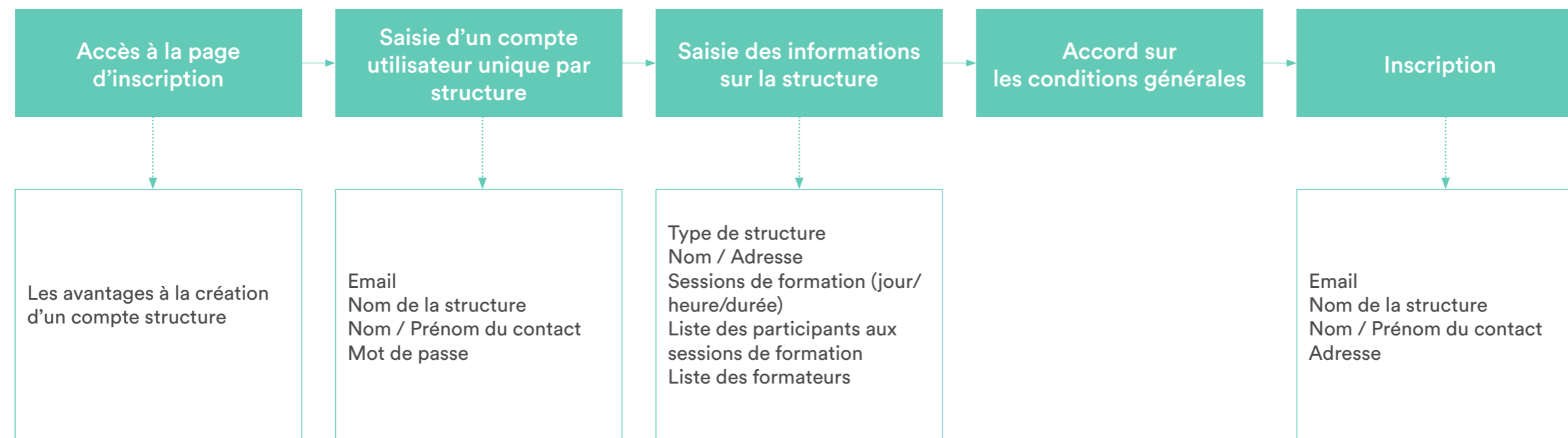
Parcours utilisateur : scénarios d'usage

Scénario 1 : Parcours de connexion

Hypothèse 1

Le cas d'usage :

Un responsable de structure crée un compte utilisateur avec une adresse mail et un mot de passe connus des bénévoles/salariés de la structure -> un compte utilisateur unique par structure



- @ Notification mail
-> Action automatique
- > Action manuelle
- Process
- ◆ Choix



Plus de compte fantôme d'anciens bénévoles ou salariés de la structure
Gestion de la liste des participants aux formations



Pas de compte individuel



Est-ce l'hypothèse préférée des formateurs et responsables de structure ?
Faut-il renseigner dans les caractéristiques de la structure les publics ciblés, services, thématiques etc ?
Quelle utilités ?

Annexe

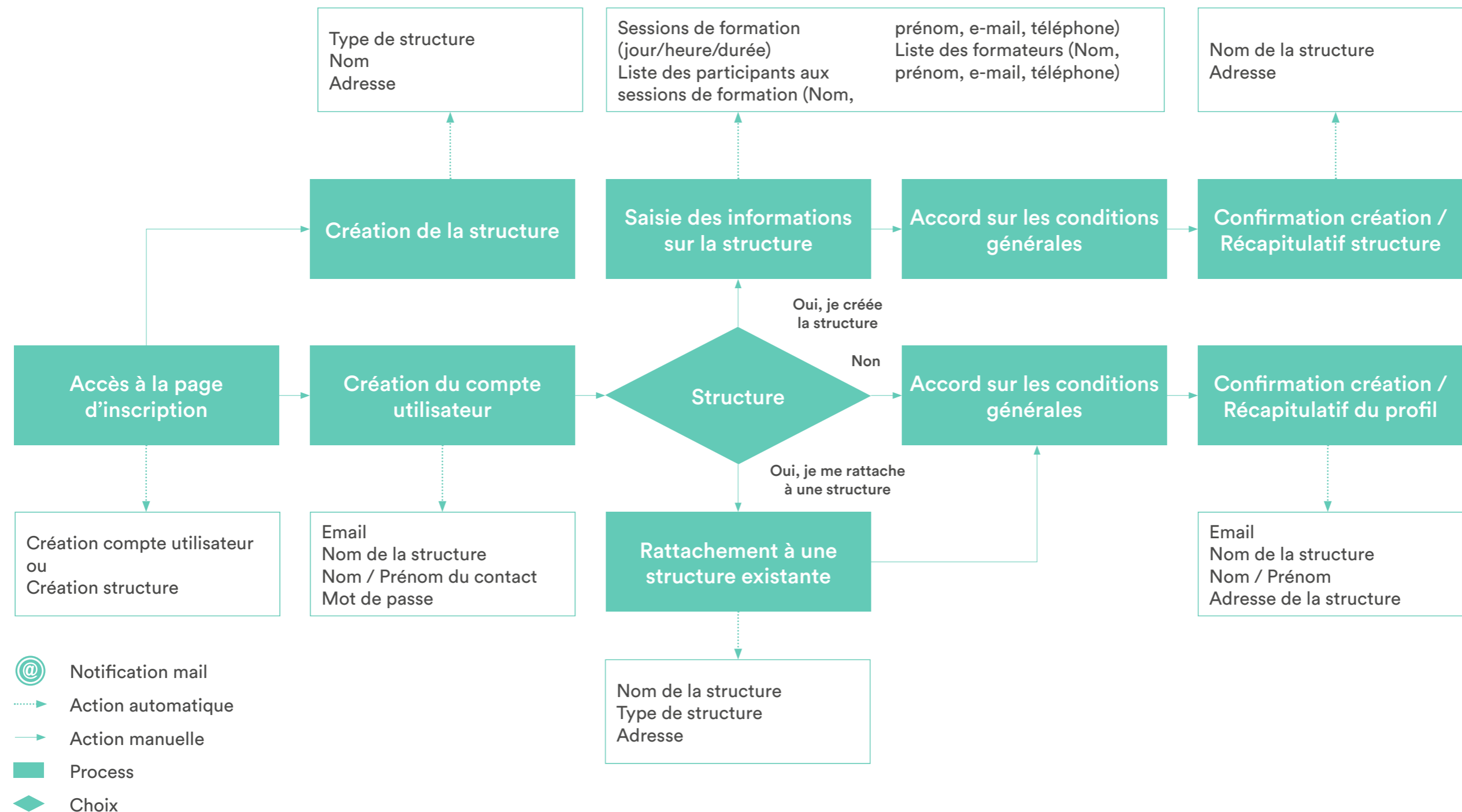
Parcours utilisateur : scénarios d'usage

Scénario 1 : Parcours d'inscription / connexion

Hypothèse 2a

Le cas d'usage :

Le bénévole, salarié ou responsable de structure créé sa structure sur la plateforme LBC



Annexe

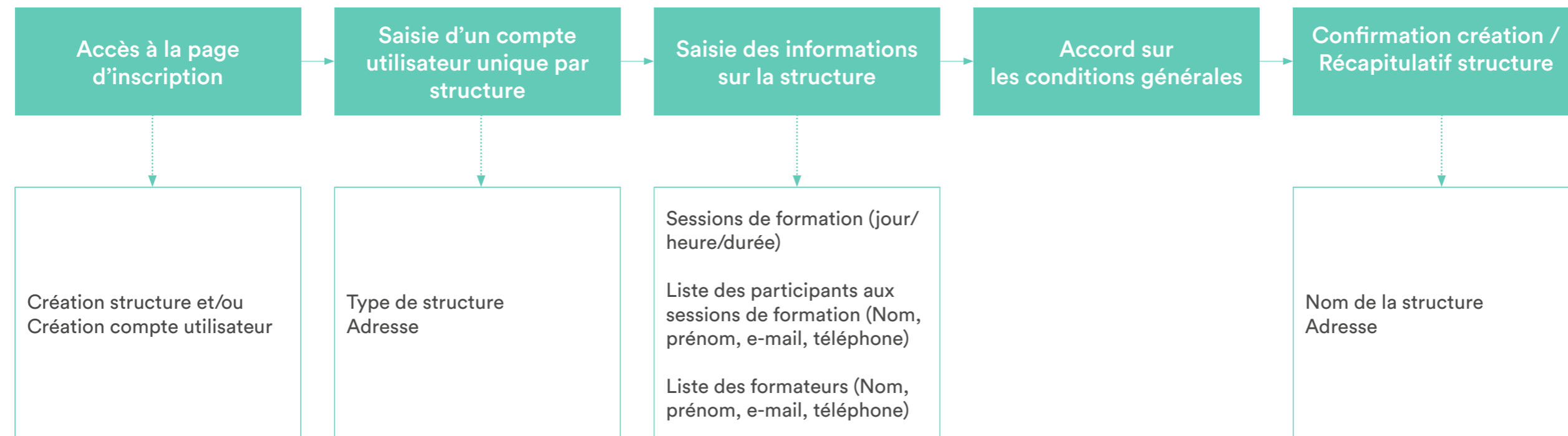
Parcours utilisateur : scénarios d'usage

Scénario 1 : Parcours de connexion

Hypothèse 2b

Le cas d'usage :

Le bénévole, salarié ou responsable de structure créé sa structure sur la plateforme LBC



- @ Notification mail
-> Action automatique
- > Action manuelle
- Process
- ◆ Choix



La structure est une entité



Nombreux comptes utilisateurs par structure



Est-ce l'hypothèse préférée des formateurs et responsables de structure ? Quelles informations concernant les participants ? (Nom, prénom, e-mail, téléphone ?)

Annexe

Parcours utilisateur : scénarios d'usage

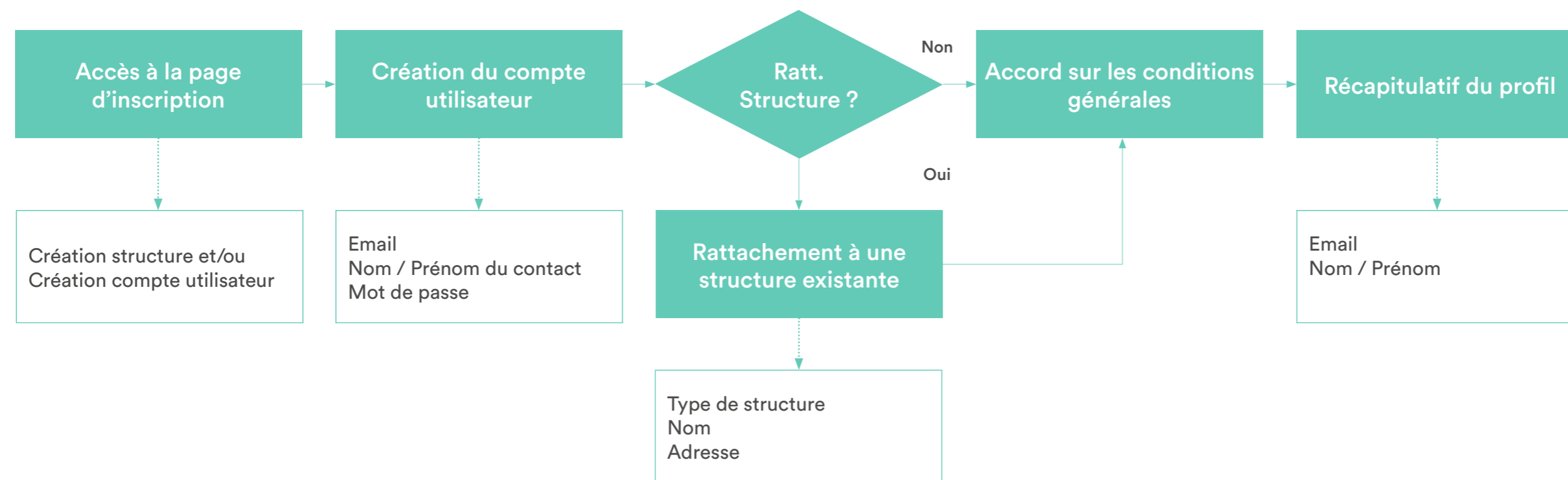
Scénario 1 : Parcours de connexion

Hypothèse 2c

Le cas d'usage :

Le bénévole, salarié ou responsable de structure crée son compte utilisateur et le rattache à sa structure créée au préalable

Un aidant informel crée son compte utilisateur sans rattachement auprès d'une structure



- @ Notification mail
-> Action automatique
- > Action manuelle
- Process
- ◆ Choix



Chaque utilisateur au sein d'une structure a son propre profil.



Comptes fantômes d'anciens bénévoles ou salariés



Est-ce l'hypothèse préférée des formateurs et responsables de structure ? Quel est l'intérêt de l'inscription pour les aidants informels ?

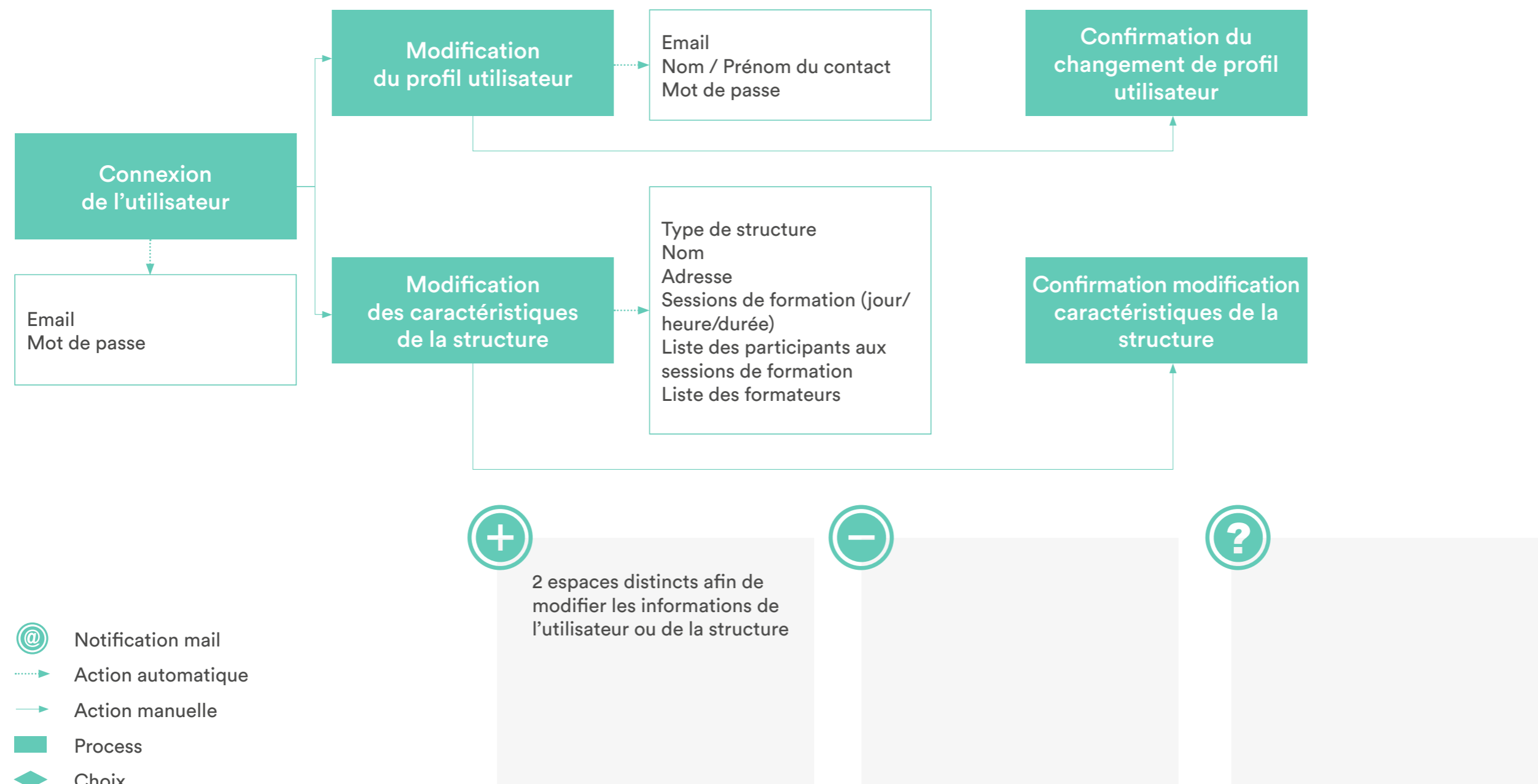
Annexe

Parcours utilisateur : scénarios d'usage

Scénario 1 : Parcours de connexion

Le cas d'usage :

Après son inscription, l'utilisateur souhaite modifier son profil ou les caractéristiques de sa structure



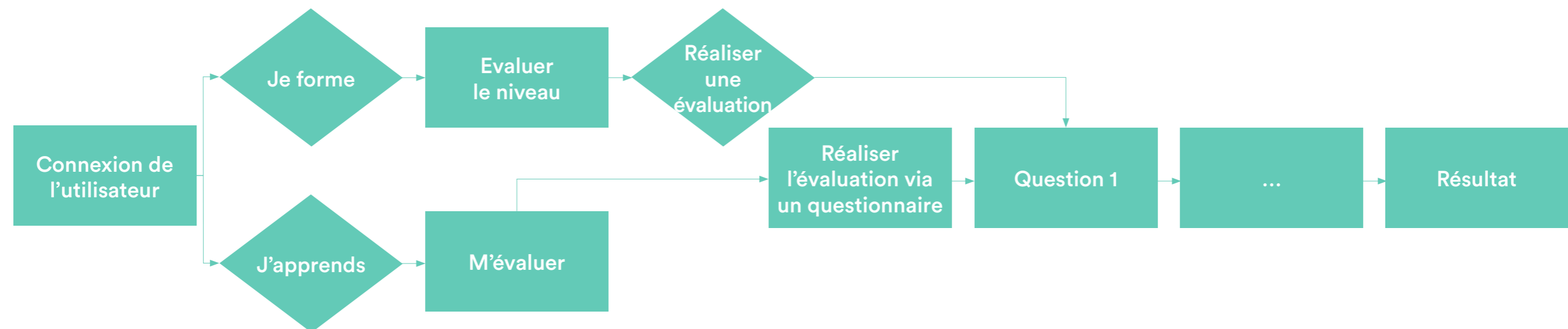
Annexe

Parcours utilisateur : scénarios d'usage

Scénario 1 : Parcours de connexion

Le cas d'usage :

Après son inscription, l'utilisateur souhaite modifier son profil ou les caractéristiques de sa structure



- @ Notification mail
-> Action automatique
- > Action manuelle
- Process
- ◆ Choix

Les cas d'usage pour l'évaluation :

Sans compte :

Aider à l'orientation lorsqu'un étudiant rencontre un assistant social

Hyp 1 : le test doit être en libre accès sans création de compte car les assistants sociaux n'ont pas l'utilité d'un compte

Hyp 2 : il faut des fonctionnalités spécifiques pour les assistants sociaux comme pouvoir imprimer le résultat

S'évaluer seul pour un étudiant

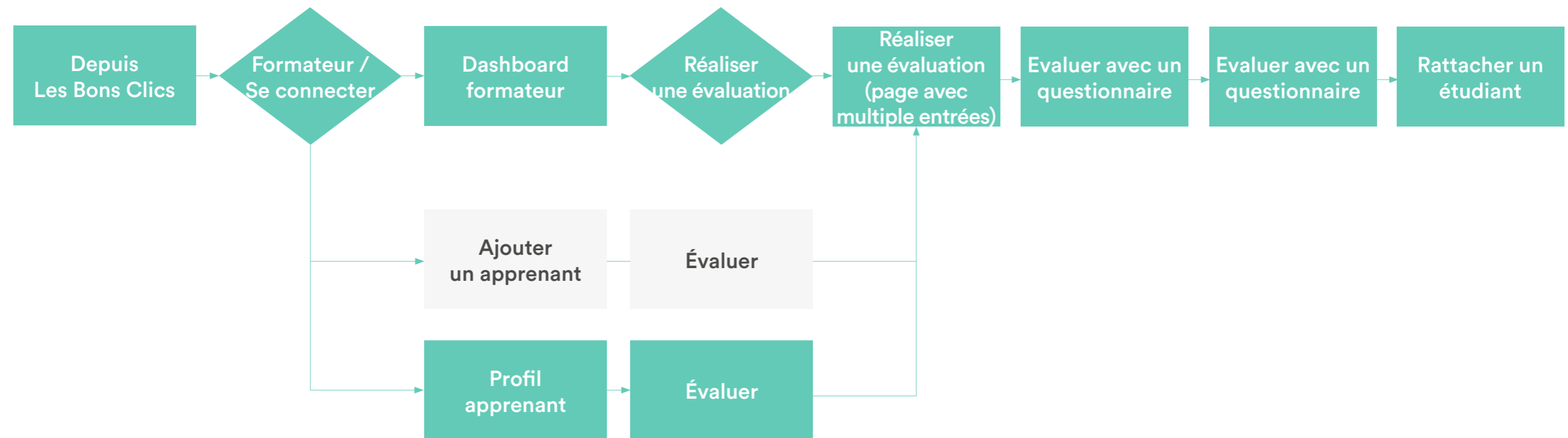
Hyp 1 : l'étudiant va s'évaluer seul, le lien doit être disponible dès la page d'accueil

Hyp 2 : l'étudiant ne s'évalue jamais seul, le lien n'a pas d'utilité

Annexe

Parcours utilisateur : scénarios d'usage

Scénario 2 : Parcours d'évaluation – avec un compte



- @ Notification mail
- Action automatique
- Action manuelle
- Process
- non réalisé
- ◆ Choix

Les cas d'usage pour l'évaluation :

Avec un compte formateur :

Evaluer le niveau d'un étudiant lorsqu'il participe pour la première fois à un atelier

Hyp 1 : il faut mettre un lien vers le parcours d'évaluation au moment où le formateur ajoute un étudiant

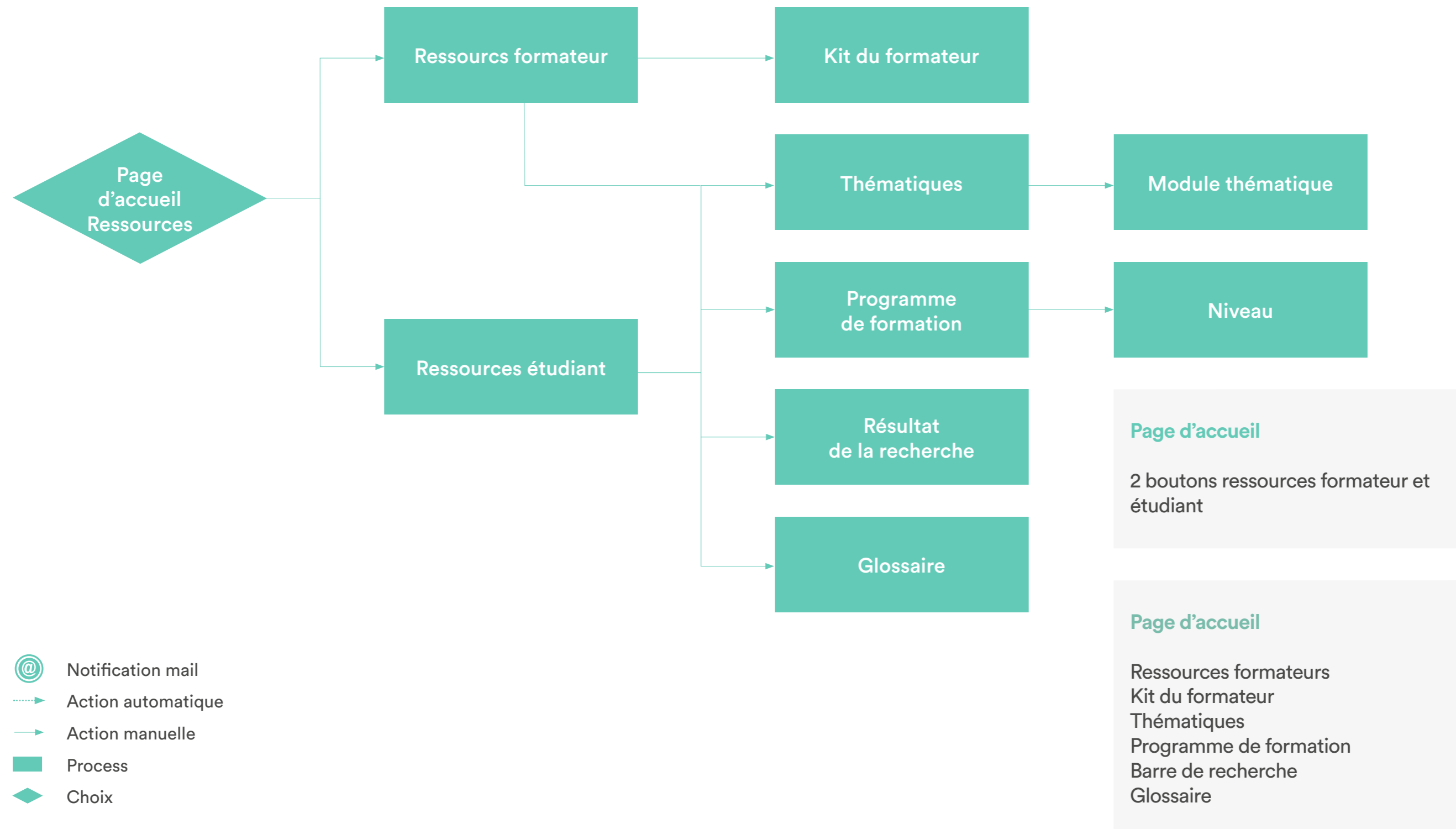
Hyp 2 : le test se fait par la suite, il faut le rendre disponible depuis le «profil apprenant» depuis le dashboard formateur

Hyp 3 : le test se fait par la suite, il faut le rendre disponible depuis le dashboard formateur et pouvoir rattacher un étudiant

Annexe

Parcours utilisateur : scénarios d'usage

Scénario 3 : Parcours d'accès aux ressources

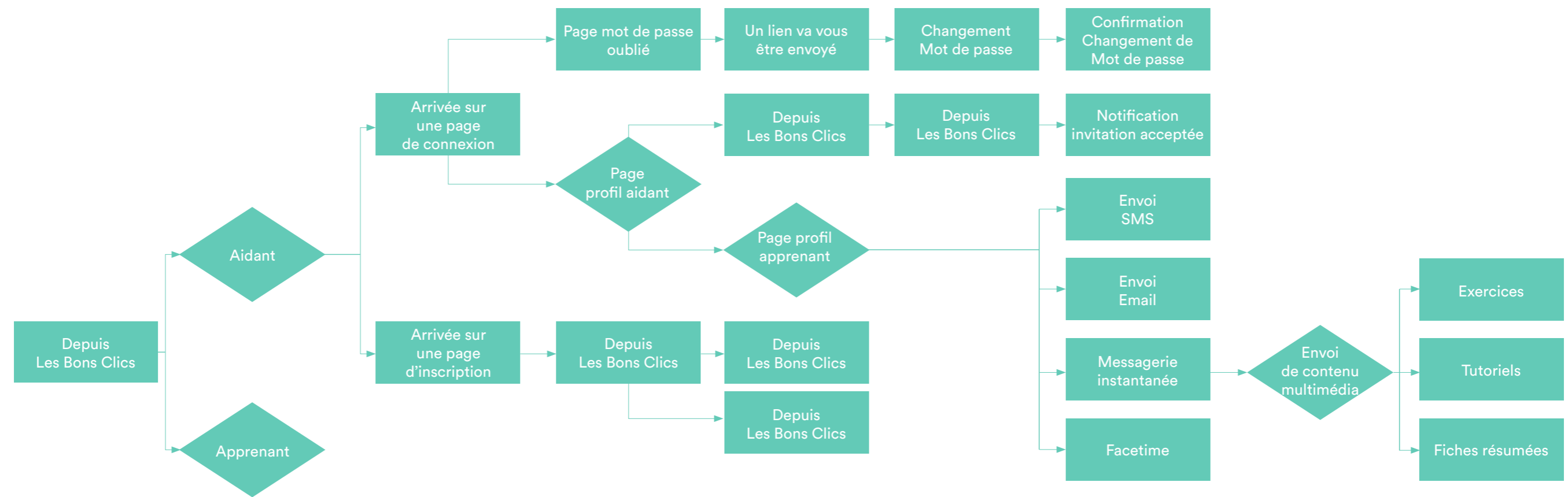


Annexe

Parcours utilisateur : scénarios d'usage

Scénario 4

Vous souhaitez faire le suivi d'un apprenant. Comment faites-vous ?



- @ Notification mail
-> Action automatique
- > Action manuelle
- Process
- ◆ Choix

Questions :

- Est-il préférable de créer des compte structure ou aidant ?
- L'apprenant a t'il besoin de créer un compte pour bénéficier d'un suivi personnalisé?

Les cas d'usage :

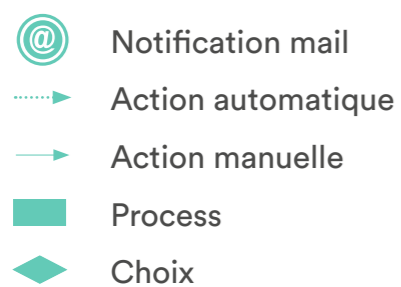
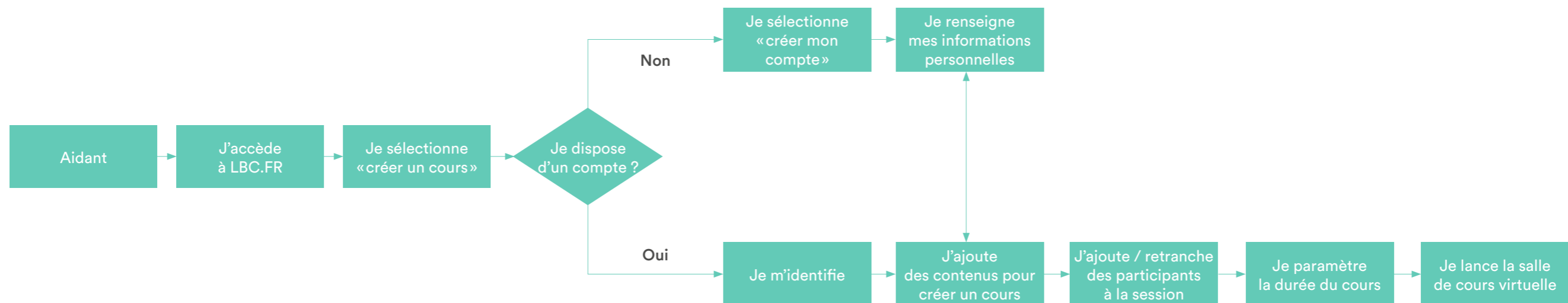
- Suivre un apprenant en atelier
- Suivre un apprenant à distance

Annexe

Parcours utilisateur : scénarios d'usage

Scénario 5

Organiser des cours



Questions :

- Questions :
- Comment prendre en compte les différents types de contenus (système de filtre ?)
- Comment gérer les inscriptions (laisser la création des comptes utilisateurs à la main de chaque association, ce qui leur permettrait de disposer d'un nombre de « sièges » qui ne varie pas)
- Quelle faisabilité technique ?

Annexe

Protocole de test

Avant-propos

Le présent guide d'entretien est contextualisé à l'étude de la plateforme Les Bons Clics, il a pour objectif de fixer le cadre des tests qui seront réalisés pour cette étude.

L'enchaînement des scénarios utilisateurs tel qu'il est formalisé dans ce document n'est pas contractuel : l'animateur est libre d'adapter tout ou partie des étapes décrites dans ce document afin de s'adapter au mieux au profil et spécificités de chaque testeur.

Ce protocole est un document de référence qui a vocation d'aligner l'ensemble des parties prenantes du projet sur une approche méthodologique commune et d'assurer la cohérence des remontées terrains.

Contexte et objectifs

La start-up social WeTechCare souhaite refondre l'interface de sa plateforme d'inclusion numérique Lesbonsclics.fr.

A la suite d'une première phase projet dévolue à l'immersion, les membres de l'équipe projet LBC ont audité la plateforme, observé les bonnes pratiques du marché et questionné les utilisateurs de la plateforme à propos de son utilisation quotidienne.

L'équipe souhaite évaluer plusieurs parcours utilisateurs pour évaluer leur utilisabilité respective.

Ces tests permettront de recueillir l'avis des utilisateurs cibles pour améliorer l'interface de la plateforme.

Objectifs

Le test utilisateurs a pour objectif de réaliser un diagnostic de l'interface sur les dimensions suivantes :

- Utilisabilité : capacité de l'interface à être efficacement et facilement utilisée ; et à trouver facilement l'information recherchée ;
- Utilité : capacité de l'interface à répondre aux attentes et besoins réels des utilisateurs cibles ;

- Compréhension : aisance pour les utilisateurs cibles à saisir le sens général, appréhender le message principal et interpréter correctement les contenus mis à disposition ;
- Satisfaction et intérêt : capacité de l'interface à procurer une sensation agréable et positive lors de son utilisation.

L'animateur de la session de test demandera à chaque utilisateur de réaliser des scénarios d'utilisations.

Les utilisateurs seront invités à naviguer librement sur l'interface et à exprimer son ressenti par rapport aux différents parcours qu'il aura eu l'opportunité d'effectuer.

L'animateur pourra intervenir par le truchement de questions de relances dans le cas où l'utilisateur ne parviendrait pas à verbaliser ses retours.

Cible

Les tests utilisateurs décrits au sein de ce protocole s'adressent exclusivement à la cible « aidant » de la plateforme LesBonsClics.fr :

- Bénévoles dans le cadre associatif
- Permanents salariés de structures sociales

Dispositif et matériel

Les interviews seront menées par visioconférence.

Outil Whereby

Planning

Répartition moyenne entre les différents temps du test :

- 5 minutes de présentation du contexte et des objectifs
- 5 minutes de questionnaire pré-test
- 30-40 minutes de test
- 10 minutes de conclusion

Annexe

Protocole de test

Accueil des participants

Consigne d'introduction :

Bonjour, tout d'abord je souhaiterais vous remercier d'avoir pu vous rendre disponible pour participer à ce test utilisateur. Cet entretien d'une durée d'environ 1 heure a pour objectif principal de recueillir votre avis. Il n'y a pas de bonnes ou mauvaises réponses.

La start-up sociale WeTechCare travaille sur la refonte de l'interface de sa plateforme www.lesbonsclics.fr. Dans le cadre d'une formation certifiante d'UX Design j'accompagne WeTechCare dans cette refonte.

Je vais vous demander de réaliser différentes tâches et de partager votre ressenti et vos commentaires en cours de manipulation.

Certains éléments peuvent ne pas être finalisés, je vous l'indiquerai le cas échéant. Les données et les informations affichées ne sont pas toujours le reflet de la plateforme existante. Pour autant merci de bien vouloir suivre les scénarios comme si vous naviguiez sur la plateforme en conditions réelles.

Je vous demanderais de bien vouloir penser à voix haute, il pourra m'arriver d'intervenir pour vous demander de préciser votre réponse. Par exemple si vous commentez « je ne comprends pas », je vous demanderai « qu'est-ce que vous ne comprenez pas » ? De la même façon, si vous me dites « ce n'est pas clair », je vous demanderais ce que cela signifie précisément pour vous.

A noter que cet entretien sera enregistré, c'est pour cette raison que vous avez signé un consentement de droit à l'image. Cela me permettra de visionner cet exercice à posteriori pour vérifier certains points que j'aurais pu identifier. Comme il est précisé dans le document auquel vous avez consenti, cet enregistrement ne pourra être visionné que par l'équipe en charge de la refonte de la plateforme.

Avez-vous des questions avant que nous ne débutions ?

Je vais commencer par vous poser quelques questions. Merci de bien vouloir mettre votre téléphone en silencieux pour ne pas perturber la session.

Annexe

Protocole de test

Questionnaire pré-test

Pouvez-vous vous présenter succinctement ?
(Nom, prénom, âge, profession etc.)
Êtes-vous un utilisateur de la plateforme LBC ?
Si oui : quel est votre ressenti vis-à-vis de la plateforme existante ?
Si non : utilisez-vous une solution tierce pour vous aider à animer les formations ?
Quels sont les principaux obstacles que vous rencontrez dans votre activité d'accompagnement à l'inclusion numérique ?
Quel est le profil des apprenants que vous accompagnez ?
Les apprenants que vous suivez, vous sollicitent-ils pour pouvoir se former hors de la structure ?

Scenarii

PARCOURS CONNECTÉ

Scénario 1 : Vous souhaitez créer un compte Les Bons Clics, qu'est-ce que ça vous apporte ? Comment faites-vous ?

Plusieurs hypothèses

Questions post-test

Comment avez-vous trouvé la réalisation de cette tâche ?
Quelle hypothèse vous semble la plus adaptée à vos besoins ? Pourquoi ?

Scénario 2 : Vous souhaitez évaluer un apprenant. Comment faites-vous ?
Question post-test ! Comment avez-vous trouvé la réalisation de cette tâche ?

Scénario 3 : Vous souhaitez préparer un cours personnalisé et l'animer. Comment faites-vous ?

Questions post-test : Comment avez-vous trouvé la réalisation de cette tâche ?

Scénario 4 : Vous souhaitez faire le suivi d'un apprenant. Comment faites-vous ?
Question post-test : Comment avez-vous trouvé la réalisation de cette tâche ?

PARCOURS HORS-CONNEXION

Scénario 5 : Vous souhaitez préparer un cours personnalisé et l'animer. Comment faites-vous ?
Question post-test Comment avez-vous trouvé la réalisation de cette tâche ?

Questionnaire Post-Test (10 min)

Ce questionnaire, délivré à l'oral est destiné à effectuer un bilan final du ressenti de l'utilisateur. Il complète les données sur la perception de l'interface par les participants et permet d'évaluer leur niveau de satisfaction.

« A présent je souhaiterais évaluer vos impressions sur la maquette que vous venez de consulter. »

- Quelle est votre impression générale concernant l'interface ?
- Au cours de la navigation, êtes-vous parvenu facilement à répondre aux consignes qui vous étaient fixées ? Si oui, pourquoi ? Si non, quels sont les éléments qui vous ont manqués / gênés ?
- Durant les différentes étapes, pensez-vous avoir eu toutes les informations nécessaires pour continuer ?
- Selon vous, quels sont les points positifs de l'interface ? Quelles sont les 3 choses que vous avez préférées ?
- Selon vous, quels sont les points négatifs de l'interface ? Quels sont les 3 points que vous amélioreriez en priorité ?
- Y-a-t-il des choses dont nous n'avons pas parlé et que vous voulez ajouter ?

Annexe

Test utilisateur via l'outil Whereby

The image shows a composite view of a web application and a video call. The web application, titled 'Les Bons Clics', features a navigation bar with 'Accueil' and 'Qui sommes-nous ?' links, and buttons for 'Se déconnecter' and 'Revenir au tableau de bord'. The main heading is 'Mon tableau de bord formateur / réaliser un diagnostic numérique'. The dashboard is divided into two main sections: 'Me préparer' and 'Évaluer'. 'Me préparer' includes tasks like 'Tester vos connaissances', 'Déroulement d'une évaluation', and 'Télécharger la fiche résumé', each with a 'C'est parti !' button. 'Évaluer' includes 'Réaliser un diagnostic numérique avec des exercices interactifs' and 'Réaliser un diagnostic numérique via un questionnaire', also with 'C'est parti !' buttons. The 'Mes évaluations' section displays a donut chart showing 80% completion, with the text '80% des mes étudiants ont réalisés le test d'évaluation numérique' and 'Vous avez réalisé plus de 60 évaluations !'. On the right, a video call interface shows a recording notification: 'You are now recording the conversation. Make sure participants know they're being recorded. You can download the recorded file afterwards.' Below this are icons for mute, video, and chat, and two video thumbnails for participants named 'Nicole' and 'Etude'.